

Serviço Social, Trabalho e Novas Tecnologias Digitais



ORGANIZAÇÃO

Helder Binimelis-Espinoza

Izabel Cristina Dias Lira

Janaína Carvalho Barros

Ruteléia Cândida de Souza Silva

Vera Maria Ribeiro Nogueira

tirant
lo blanch

SERVIÇO SOCIAL, TRABALHO E NOVAS TECNOLOGIAS DIGITAIS



tirant
lo blanch

© 2025 Editora Tirant lo Blanch
Editor Responsável: Aline Gostinski
Assistente Editorial: Izabela Eid
Capa e diagramação: Maisa Watanabe

CONSELHO EDITORIAL CIENTÍFICO:

EDUARDO FERRER MAC-GREGOR POISOT

Presidente da Corte Interamericana de Derechos Humanos. Investigador do Instituto de Investigações Jurídicas da UNAM - México

JUAREZ TAVARES

Catedrático de Direito Penal da Universidade do Estado do Rio de Janeiro - Brasil

LUIS LÓPEZ GUERRA

Ex Magistrado do Tribunal Europeu de Derechos Humanos. Catedrático de Direito Constitucional da Universidade Carlos III de Madrid - Espanha

OWEN M. FISS

Catedrático Emérito de Teoria de Direito da Universidade de Yale - EUA

TOMÁS S. VIVES ANTÓN

Catedrático de Direito Penal da Universidade de Valência - Espanha

S514 Serviço social, trabalho e novas tecnologias digitais [livro eletrônico] / Alfredo Aparecido Batista ... [et al.]; Prefácio Yolanda Guerra; Posfácio Carolina Rojas LaschCarlos; Helder Binimelis-Espinoza ... [et al.] (Org.) . - 1.ed. – São Paulo : Tirant lo Blanch, 2024.

1 Kb; livro digital

ISBN: 978-65-5908-999-4.

1. Serviço social. 2. Tecnologias digitais. 3. Políticas públicas. I. Título.

CDU: 353

Bibliotecária Elisabete Cândida da Silva CRB-8/6778

DOI: <https://doi.org/10.70271/250319.1421>

É proibida a reprodução total ou parcial, por qualquer meio ou processo, inclusive quanto às características gráficas e/ou editoriais. A violação de direitos autorais constitui crime (Código Penal, art. 184 e §§, Lei n° 10.695, de 01/07/2003), sujeitando-se à busca e apreensão e indenizações diversas (Lei n°9.610/98).



**tirant
lo blanch**

Todos os direitos desta edição reservados à Tirant lo Blanch.

Fone: 11 2894 7330 / Email: editora@tirant.com / atendimento@tirant.com
tirant.com/br - editorial.tirant.com/br

Organizadores

Helder Binimelis-Espinoza
Izabel Cristina Dias Lira
Janaína Carvalho Barros
Ruteléia Cândida de Souza Silva
Vera Maria Ribeiro Nogueira

SERVIÇO SOCIAL, TRABALHO E NOVAS TECNOLOGIAS DIGITAIS

Prefácio

Yolanda Guerra

Posfácio

Carolina Rojas Lasch

Autores

Alfredo Aparecido Batista
Antonio Sandro Schuartz
Carolina Rojas Lasch
Claudiana Tavares da Silva Sgorlon
Dasten Julián-Vejar
Diuslene Rodrigues da Silva
Eduardo Luís Couto
Helder Binimelis-Espinoza
Izabel Cristina Dias Lira
Jaime Hillesheim

Janaína Carvalho Barros
Josemeire Kenya Carvalho da Silva
Laura Vencinday
Lélica Elis Pereira de Lacerda
Luziele Maria de Souza Tapajós
Mabel Mascarenhas Torre
Marcos Gabriel da Silva
Mirele Hashimoto Siqueira
Nara Fernanda da Silva Moraes Milomem
Ruteléia Cândida de Souza Silva



PPGPS
Programa de pós-graduação
em Política Social | UFMT



SUMÁRIO

PREFÁCIO	7
<i>Yolanda Guerra</i>	
APRESENTAÇÃO	15

PARTE I

O CAMPO TEÓRICO NA ÁREA DAS TECNOLOGIAS ATUAIS RELACIONADOS À QUESTÃO SOCIAL

ENTRE ÊXTASE E DESGRAÇA: NOVAS TECNOLOGIAS E SOCIEDADE	18
<i>Luziele Tapajós</i>	
EL ESTADO Y LA TECNOLOGÍA EN CONTEXTOS CAPITALISTAS: HACIA LA TRANSFORMACIÓN DEMOCRÁTICA DE LA TECNOLOGÍA	35
<i>Helder Binimelis-Espinoza</i>	

PARTE II

AS TECNOLOGIAS DIGITAIS E O MUNDO DO TRABALHO

INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS, RACIONALIDADE CAPITALISTA E SERVIÇO SOCIAL	52
<i>Jaime Hillesheim</i>	
REFLEXIONES SOBRE DIGITALIZACIÓN Y CUESTIÓN SOCIAL. EL TELETRABAJO EN LA PRÁCTICA DEL TRABAJO SOCIAL	76
<i>Dasten Julian-Véjar</i>	
AS ARMADILHAS DO TRABALHO DIGITAL E A IDEOLOGIA EMPREENDEDORA: A DIFUSÃO DE UMA “NOVA” CULTURA AUTORREGULADORA DO TRABALHO?	90
<i>Ruteléia Cândida de Souza Silva, Josemeire Kenya Carvalho da Silva e Marcos Gabriel da Silva</i>	
TECNOLOGIAS E TRABALHO NO CAPITALISMO: INCORPORAÇÃO E IMPACTOS SOBRE OS TRABALHADORES NO BRASIL	110
<i>Izabel Cristina Dias Lira e Marcos Gabriel da Silva</i>	

PARTE III

OS IMPACTOS DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS NO CICLO DAS POLÍTICAS SOCIAIS

LAS TECNOLOGÍAS DIGITALES Y LA POLÍTICA SOCIAL: PREVENCIÓN, PREDICCIÓN Y PERSONALIZACIÓN DE LA PROTECCIÓN SOCIAL	133
<i>María Laura Vecinday Garrido</i>	
AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO CONTEXTO DO TRABALHO DO SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DE CUIABÁ/MT	150
<i>Lélica Elis Pereira de Lacerda</i>	
VELHICE DEPENDENTE, SERVIÇO DE ATENÇÃO DOMICILIAR E AS INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS	164
<i>Nara Fernanda da Silva Moraes Milomem e Janaína Carvalho Barros</i>	

PARTE IV

INCIDÊNCIA DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS NAS PRÁTICAS PROFISSIONAIS

REFLEXÕES SOBRE AS ALTERAÇÕES NO TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS A PARTIR DA UTILIZAÇÃO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: UM DEBATE NECESSÁRIO	184
<i>Mabel Mascarenhas Torres, Claudiana Tavares da Silva Sgorlon e Eduardo Luis Couto</i>	
SERVIÇO SOCIAL, IDENTIDADE PROFISSIONAL: O USO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO TRABALHO DOS/AS ASSISTENTES SOCIAIS.....	206
<i>Diuslene Rodrigues da Silva, Alfredo Aparecido Batista e Mirele Hashimoto Siqueira</i>	
SERVIÇO SOCIAL E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: APONTAMENTOS INICIAIS.....	227
<i>Antonio Sandro Schuartz</i>	
POSFÁCIO.....	242
<i>Carolina Rojas Lasch</i>	
ÍNDICE REMISSIVO	250
LISTA DE AUTORES	252

PREFÁCIO

YOLANDA GUERRA¹

A coletânea que hora vem à público trata de tema impostergável e de interesse de diversas áreas de conhecimento, com contribuição em particular para as Ciências Humanas e Sociais Aplicadas, como é o caso do Serviço Social. Organizada por pesquisadores do Brasil e do Chile, a quem agradeço a honra do convite e a confiança depositada, a obra articula um conjunto de investigadores oriundos de Universidades Públicas Federais e Estaduais, em sua maioria, mas também Universidades comunitárias e privadas, de três países da América Latina - Brasil, Chile e Uruguai.

Escrita em dois idiomas (português e espanhol), trata-se de uma fecunda iniciativa na direção de possibilitar interlocução internacional e indicar a necessidade do investimento em Pesquisas em Rede. A coletânea está composta de quatro partes organicamente articuladas pelo tema das tecnologias, tratados a partir da relação com a chamada “questão social”, com o mundo do trabalho, com as políticas sociais e da sua incidência nas práticas profissionais.

A atualidade, pertinência e contribuição desses aportes teórico-metodológicos, ético-políticos e técnico-operativos são inegáveis. Para uma profissão que atua no âmbito da produção e reprodução social, no contexto de relações antagônicas entre classes que se confrontam, intervindo nas expressões da chamada “questão social”, os subsídios teóricos e os argumentos trazidos pelo/as autores/as lhes permitem adensar os fundamentos a serem mobilizados no desvelamento do lugar e do significado sócio-histórico das tecnologias no contexto da sociedade capitalista, suas possibilidades ou não em reduzir as desigualdades sociais, em promover a cidadania, em facilitar o acesso, em atenuar os esforços gastos no trabalho, entre outras possibilidades. Contudo, essas tecnologias mostram que, na sociedade burguesa, o debate não pode se abster da função que a técnica e a tecnologia assumem no processo de autovalorização do valor e, portanto, no processo de reprodução do capital. Então, o tema não pode ser analisado se não a partir das contradições que constituem e movimentam a realidade.

Nessa direção, na Parte I da Coletânea, que se apresenta sob o título **“O campo teórico na área das tecnologias atuais relacionado à questão social”**,

1 Assistente social, mestre e doutora em Serviço Social pela PUC-SP. Docente aposentada da UFRJ. Coordenadora da Pesquisa em Rede “Os desafios do acesso e das intervenções profissionais nas políticas sociais diante das tecnologias de Informação e de comunicação (TIC)”. Pesquisadora A1 do CNPq.

os ensaios trazem reflexões sobre os fundamentos que subsidiam as diferentes interpretações sobre tecnologia e seu avanço na contemporaneidade.

O engenhoso título “Entre êxtase e desgraça: novas tecnologias e sociedade”, do capítulo elaborado por Luziele Tapajós, apresenta uma rica problematização sobre as polêmicas e tensões das diferentes formas de interpretação do fenomenal avanço tecnológico. A autora mostra que as mesmas se sustentam em escolhas teóricas e metodológicas, que estão na base dos métodos e das metodologias utilizadas na construção de tais interpretações. Ao questionar certas tendências, a autora recupera referências teóricas que lhe permitem interpretar, criticar e indicar chaves analíticas à sociedade em geral e para profissionais de Serviço Social, em particular.

Em seguida, o ensaio de Helder Binimelis-Espinoza, “El Estado y las tecnologías en contextos capitalistas: hacia la transformación democrática de la tecnología”, convida a uma reflexão sobre as consequências da utilização das tecnologias, atualmente existentes na ação estatal, no que se refere aos processos de gestão pública, que se expandem no contexto da pandemia na direção do que ele chama de «digitalização de emergência», resultante do isolamento durante o período da COVID-19, e suas implicações éticas e políticas, quando, segundo o autor, predominou o modelo instrumentalista que submete técnica e tecnologia à racionalidade capitalista. O texto traz, ainda, como pressuposto central que deve haver uma vinculação entre as tecnologias existentes, os contextos de ação estatal e a democracia. Para tanto, trabalha centralmente com aportes que subsidiam o debate das limitações e possibilidades de democratizar a tecnologia e as tendências do uso da tecnologia na gestão estatal, especialmente, em relação ao processo de datificação ou uso de dados. O autor pergunta sobre a possibilidade de se pensar em sistemas alternativos ou, como se refere, genuinamente, “em códigos técnicos alternativos, que sejam eficientes, sem gerar alienação ou dominação dos trabalhadores”.

Tais debates são relevantes à medida que a profissão recebe um mandato institucional no âmbito das políticas e dos serviços sociais para atuar na organização da vida cotidiana dos sujeitos, via respostas que o Estado burguês oferece institucionalmente às manifestações da chamada “questão social”, que demandam bens e serviços para o atendimento de suas necessidades. A introdução de novas e antigas tecnologias, no âmbito da gestão estatal, traz mudanças significativas no que concerne ao trabalho profissional e ao acesso de usuários às mesmas. O avanço do desenvolvimento das forças produtivas, o contínuo aperfeiçoamento da máquina moderna, as profundas mudanças na base sociotécnica do trabalho, resultado da Quarta Revolução Industrial ou da chamada Indústria 4.0 incidem nos processos de trabalho, configurando novas formas de contratação, temas tratados, central ou tangencialmente, por todos os ensaios da Coletânea.

O período pós-crise de 2008 impõe uma reestruturação produtiva orientada pelo receituário neoliberal. Os investimentos públicos em tecnologias de ponta, notadamente nos Estados Unidos, China, Alemanha e Japão, dotam os serviços e as políticas sociais de novas tecnologias de informação e comunicação. As reformas digitais operadas no e pelo Estado, sob a lógica neoliberal, determinam uma nova fase de acumulação do capital assentada na mercadorização dos serviços públicos, que passam a ser organizados à luz da racionalidade empresarial-burocrática.

Como é tratado e retratado nos diversos textos, com a pandemia, a oferta de serviços on-line ou por meios digitais se expande e no pós-pandemia alguns destes serviços não foram retomados presencialmente. Outra agravante são as profundas alterações no modo de fazer o trabalho (o que tenho tratado como “*modus operandi*”), que advém do uso de tecnologias e das plataformas digitais, orientadas por algoritmos, as quais estabelecem o controle e gerenciamento sobre trabalhadores, extraíndo-lhes sobretrabalho e conduzindo suas ações a determinados resultados antecipadamente programados a partir de cálculo racional.

O que as pesquisas vêm mostrando é que, nestes espaços, além das dificuldades de resguardar situações pessoais, pondo em risco o direito do usuário ao sigilo profissional, as tecnologias ou as plataformas têm reduzido o contingente de pessoal, enxugando o trabalho vivo.

Assim, os demais textos das partes II, III e IV da Coletânea resvalam por estas questões que têm apresentado novas nuances no que se refere à relação entre a tecnologia, gestão pública e práticas profissionais, com ênfase no Serviço Social.

Sob o título **As tecnologias digitais e o mundo do trabalho**, a Parte II da coletânea apresenta quatro ensaios que problematizam, de maneira lúcida e original, tais mudanças para a classe trabalhadora e que reverberam na profissão.

O primeiro ensaio, de autoria de Jaime Hillesheim, intitulado “Inovações tecnológicas, racionalidade capitalista e Serviço Social”, traz como premissa a necessidade inadiável de que assistentes sociais se apropriem criticamente do debate da tecnologia, uma vez que o cotidiano profissional tem recebido influxos do avanço tecnológico colocando desafios teóricos, ético-políticos e técnico-operativos à profissão.

Para responder à pergunta central se “seriam os avanços tecnológicos portadores de soluções para as mazelas humanas?” O texto sobre inovações tecnológicas recorre a Marx² e seus seguidores e na Crítica à Economia Política encontra os fundamentos que lhe permitem desvelar as mistificações que recobrem boa parte das interpretações sobre as possibilidades da tecnologia resolver as mazelas

2 Marx, K. **Contribuição à crítica da economia política**. São Paulo: Abril Cultural, 1974.

da humanidade, uma vez que, na sociedade burguesa, essa tecnologia está orientada para os interesses da reprodução/valorização do capital. Postas as bases das suas análises, o autor avança nas considerações sobre os influxos da tecnologia na profissão, de onde conclui que não havendo uma racionalidade previamente determinada, é possível que assistentes sociais, ao elucidarem o papel sócio-histórico da tecnologia, através de estudos e pesquisas, encontrem caminhos para direcionarem suas ações ao projeto ético-político profissional.

Em seguida, o ensaio de autoria de Dasten Julián, intitulado “Digitalización y sector público. El teletrabajo en la práctica del trabajo social”, apresenta o teletrabalho com uma nova modalidade que se expandiu a partir do isolamento social como resultado da pandemia da Covid-19 e impõe novas referências para a compreensão da relação entre trabalho e tempo de trabalho, com a introdução de um marco legal que vem favorecer essa nova experiência. O texto traz uma rica problematização a partir da realidade do Chile, enfatizando as mudanças no âmbito jurídico-formal necessárias para sustentar essa nova modalidade de trabalho. Trata-se de um tema não apenas pouco explorado em todas as suas nuances quanto polêmico. O que a análise fenomênica vem mostrando é que para enfrentar a crise do capital têm se adotado tecnologias que não apenas substituem o trabalho vivo, quanto alteram a composição orgânica do capital e vem submetendo parcelas da classe trabalhadora a distintos processos de “teleassalariamento”, segundo a feliz denominação de Parra³.

O trabalho remoto, virtual, digital, que caracteriza o teleassalariamento, entre outras alternativas ao desemprego, se constitui em uma nova materialidade das condições e relações de trabalho contemporâneas que se vem gestando e têm sido nutrido por discursos, narrativas e ideologias que sustentam a reprodução dessas transformações e do próprio capitalismo, tema problematizado por Ruteléia Cândida de Souza Silva, Josemeire Kenya Carvalho da Silva e Marcos Gabriel da Silva sob o título “As armadilhas do trabalho digital e a ideologia empreendedora: a difusão de uma “nova” cultura autorreguladora do trabalho?”. Nesse texto, autoras e autor analisam a ideologia empreendedora que vem expandindo uma “nova” cultura oriunda da necessária inserção de trabalhadores e trabalhadoras em empresas de aplicativos na fase designada de capitalismo de plataforma, termo cunhado por Nick Srnicek, professor de economia digital do Departamento de *Digital Humanities do King’s College London*, e apresentado em sua obra “*Platform Capitalism*”, de 2017.

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

Com base em levantamento bibliográfico, os autores argumentam como a ideologia empreendedora tem contribuído para a ampla difusão de uma “nova” cultura autorreguladora do trabalho por meio das “empresas de aplicativos”. Certamente um tema desafiador, dado que explicita as novas relações de trabalho capitalistas contemporâneas (ou, quem sabe, seria a reatualização das velhas formas de exploração do trabalho). O trabalho intermediado por plataformas é hoje uma realidade, não apenas na periferia do capitalismo, mas em países centrais. Em todos esses, essa forma de trabalho tem sido sustentada pelo ideário neoliberal, do qual surgem novas configurações das condições e relações de trabalho chamadas “flexíveis”, as quais a pesquisa e o conhecimento crítico precisam desvelar.

Realmente, é necessário expor, como o faz Bruno⁴, a relação intrínseca entre a racionalidade dos algoritmos que orientam as plataformas digitais e a racionalidade neoliberal. A autora problematiza que os algoritmos “vêm se tornando atores decisivos tanto na captura e análise de dados sobre diversos setores de nossa vida privada e comum, quanto na tomada de decisão automatizada em diferentes contextos (gestão urbana, políticas públicas, comunicação, trabalho [...])”, tema que também comparece em vários ensaios.

No intuito de interpretar criticamente as transformações no trabalho oriundas do avanço tecnológico, o ensaio que fecha a segunda parte da Coletânea se intitula “Tecnologias e trabalho no capitalismo: incorporação e impactos sobre os trabalhadores no Brasil”, de autoria de Izabel Cristina Dias Lira e Marcos Gabriel da Silva apresenta dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios - PNAD contínua – Teletrabalho e trabalho por meio de plataformas digitais, de 2022, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE. A exposição problematiza como a relação entre tecnologias digitais e o trabalho reverbera sobre os trabalhadores e trabalhadoras, aprofundando a precarização do trabalho, tendo como foco a realidade brasileira atual. Os autores consideram que a tecnologia se autonomiza em relação aos sujeitos que a criaram, assim como demonstra Marx com seus estudos sobre o trabalho no século XIX, que a utilização de máquinas no processo capitalista de trabalho “confisca toda a livre atividade corpórea e espiritual” (Marx, 1985)⁵, em que se pode considerar que o uso de tecnologias ditas “inteligentes”, no século XXI, confisca toda a livre atividade intelectual de trabalhadores/as, despojando a atividade do seu caráter autônomo, cancelando toda a ideiação e criatividade, propiciando a transferência dos conteúdos do seu trabalho para a máquina criada a sua imagem e semelhança, de modo que seu

4 BRUNO, Fernanda. Racionalidade algorítmica e laboratório de plataforma. In: Grohmann, Rafael (Org.) **Os laboratórios do trabalho digital: entrevistas**. São Paulo: Boitempo, 2021 p. 155.

5 MARX, Karl. **O capital: crítica da Economia Política**, livro III, v. III, Tomo 2. São Paulo: Abril Cultural, 1985.

saber e habilidade intelectuais sejam absorvidas no capital, processos que reafirmam a necessidade do estudo e da pesquisa que busque desvelar esse sistema.

Na Parte III da coletânea, três artigos discutem o tema **Os impactos das tecnologias digitais no ciclo das políticas sociais**.

O primeiro, sob o título “Las tecnologías digitales y la política social: prevención, predicción y personalización de la protección social”, de autoria de Laura Vencinday, parte da reflexão de que as tecnologias de comunicação e informação, já plenamente utilizadas nos Sistemas de Informação que se valem de registro, armazenamento e gestão da informação dos usuários das políticas e dos serviços sociais que executamos, se intensificam no período da Covid-19, mas não são extintos após a emergência sanitária. Importante destacar, como mostra a maior parte dos ensaios da coletânea, que o caráter emergencial e contingente da utilização de determinadas tecnologias de informação e comunicação que substituem o trabalho presencial e as relações face a face converte-se em permanente.

Neste artigo, a legitimidade e expansão das tecnologias no período pós-pandêmico direciona a autora a destacar o cunho político da mediação que estas exerçam no processo de efetivação da política pública. Com base nesta premissa, a autora reforça a necessidade de particularizar os estudos e investigações que permitam um aprofundamento da questão, a partir das novas expressões da “questão social”, ao mesmo tempo em que aponta para uma realidade que está se descortinando, qual seja, o surgimento de novos saberes e enfoques, narrativas e marcos cognitivos que se desenvolvem a partir do uso e do significado das aplicações tecnológicas na contemporaneidade.

Além do que foi considerado, cabe mencionar no que tange à questão do uso das plataformas, inúmeras situações concretas vêm demonstrando a existência de um viés, seja de gênero, raça ou classe, nos processos de tomada de decisão que envolvem políticas sociais sob a lógica do algoritmo, ao expor padrões discriminatórios de gênero, raça e classe, levando a se perpetuarem diversos preconceitos.

O segundo ensaio da Parte III, “As Tecnologias de Informação e Comunicação no contexto do trabalho do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) de Cuiabá/MT”, de autoria de Lélica Elis Pereira de Lacerda, apresenta uma rica experiência no âmbito de um projeto de extensão universitária através da qual se pode identificar que a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação, que foi continuada para além período de emergência sanitária, passa a dificultar o acesso a bens e serviços dos usuários da Política de Assistência Social e a exercer maior pressão sobre trabalhadores/as, apontando para o risco de assédio moral.

Fechando a terceira parte, o texto de Nara Fernanda da Silva Moraes Milomem e Janaína Carvalho Barros, intitulado “Velhice Dependente, Serviço de Atenção Domiciliar e as Inovações Tecnológicas”, baseado em pesquisa biblio-

gráfica e documental, também problematiza a contradição entre as possibilidades dadas pelo avanço tecnológico no campo dos cuidados com a velhice, a partir da constituição da Política de Saúde brasileira - estruturada na Atenção Domiciliar (AD) e a intencionalidade política que a orienta, a qual, em razão do caráter seletista e meritocrático que atravessa e constitui as políticas sociais brasileiras, tem provocado dificuldades de acesso da população.

A Parte IV da Coletânea foi dedicada a apresentar o tema **Incidência das tecnologias digitais nas práticas profissionais**.

Nessa parte, autoras e autores realizam amplas problematizações sobre a conjuntura, mas vão além: brindam os leitores ao trazerem reflexões em torno das práticas profissionais, em especial a dos/das assistentes sociais.

O ensaio “Reflexões sobre as alterações no trabalho de assistentes sociais a partir da utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação: intensificação e extensão da jornada de trabalho”, de Mabel Mascarenhas Torres, Claudiana Tavares da Silva Sgorlon e Eduardo Luis Couto caminha nessa direção ao problematizar as alterações das novas configurações do trabalho de assistentes sociais impostas pela intermediação do uso das Tecnologias de Informação e Comunicação e Tecnologias de Informação e Comunicação extraídas de enquête realizada com 49 (quarenta e nove) assistentes sociais no ano de 2022. Identificam alterações substantivas que são analisadas à luz de ampla bibliografia baseada em autores clássicos e contemporâneos, que lhes permitem apreender as contradições postas na possibilidade de apropriação de demandas dos usuários, de democratizar a prestação de informações sobre bens e serviços disponíveis e de dar visibilidade aos serviços prestados. Por outro lado, e ao mesmo tempo, como mostram as autoras e autor, a introdução das Tecnologias de Informação e Comunicação no âmbito do trabalho profissional tem implicado na consolidação do trabalho remoto, tem requisitado de assistentes sociais a apropriação de conhecimentos que as habilite a utilizarem as tecnologias, extinguindo os limites entre espaço-tempo dedicado ao trabalho e espaço e tempo dedicado à vida privada. O que ocorre é que, paralela à adoção de sistemas informacionais no trabalho profissional, existe uma realidade totalmente adversa.

Se nos espaços sócio-ocupacionais de assistentes sociais nem sempre se dispõe de telefone (nem fixo, nem móvel), acesso a computadores e internet, ou até mesmo espaço físico que garanta o sigilo dos sujeitos com os quais se trabalha. Isso se agudiza no trabalho remoto, tanto em relação ao comprometimento do sigilo profissional, a invasão da privacidade e indistinção entre tempo de trabalho e tempo de vida doméstica, mas também quanto à necessidade de as profissionais se utilizarem de seus próprios recursos, acrescentando gastos com o trabalho em seu orçamento pessoal, sendo essas situações inusitadas que precisam ser problematizadas, o que traz atualidade à coletânea.

O ensaio denominado “Serviço social, identidade profissional: o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no trabalho das/os assistentes sociais”, de autoria de Diuslene Rodrigues da Silva, Alfredo Aparecido Batista e Mirele Hashimoto Siqueira caminha na mesma direção de apontar as contradições que movimentam o uso dessas tecnologias na profissão. Resgatando fundamentos da tradição marxista e do próprio Marx, o texto traz uma análise rigorosa sobre o trabalho tanto na constituição do ser social quanto como constitutivo da produção e reprodução do ser social do mundo burguês, a partir do que buscam desvelar o significado das Tecnologias de Informação e Comunicação na prática cotidiana dos/as Assistentes Sociais com o objetivo de reconhecer suas possibilidades de uso na direção do projeto ético-político profissional.

Caminha nessa mesma direção, como texto que fecha a coletânea, o ensaio “Serviço social e tecnologias de informação e comunicação (TICS): apontamentos iniciais de Antonio Sandro Schuartz, o qual propõe a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação como instrumental de trabalho de assistente social, porém, não de maneira aleatória, mas condizente com o projeto ético-político da profissão. Para tanto, o texto defende que a formação profissional deverá cumprir a sua parte de “preparar os futuros profissionais para o manuseio e otimização, técnica, ética e propositiva, a partir das Tecnologias de Informação e Comunicação nos espaços de trabalho”. Traz, de maneira bem assertiva para o centro do debate, a dimensão técnico-operativa, a gestão social, a gestão da informação, a sistematização da prática.

Seguramente, ao chegarem até aqui, leitores e leitoras já estejam totalmente convencidos da importância e da contribuição efetiva da Coletânea, bem como sobre a importância nos investimentos de investigações que contribuam para interpretar corretamente a natureza, a funcionalidade e o lugar da tecnologia no trabalho e no trabalho profissional.

É neste sentido que se reforça a contribuição de autores e autoras que aqui se dedicam ao tema: dar centralidade ao debate, na medida em que esse vem desafiando as entidades sindicais e representativas da categoria, em âmbitos, nacionais e internacionais, para o fortalecimento da formação e do trabalho profissional e demandando a criação de alternativas coletivas orientadas pela direção estratégica do projeto profissional crítico que se encontra em germe em todos os países latino-americanos.

Assim, deseja-se a todos e todas uma atenta e fecunda leitura!

Yolanda Guerra
Rio de Janeiro, novembro de 2024.

APRESENTAÇÃO

Esta coletânea intitulada *Serviço Social, trabalho e novas tecnologias digitais* reúne artigos de pesquisadoras e pesquisadores latino-americanos que, em uma inteligência crítica, têm se dedicado ao estudo dos impactos das tecnologias digitais às sociedades contemporâneas. Como um fenômeno em rápida expansão, seus rebatimentos também têm incidido sobre os processos de reestruturação dos Estados nacionais, do mundo laboral e do setor profissional. A sua apropriação, por parte do capital, tem aprofundado os níveis de exploração do trabalhador e da trabalhadora, impondo uma variedade de formas de flexibilização, de precarização, de desproteção social e de insegurança laboral.

Na sociedade burguesa, de forma recorrente, a apropriação da tecnologia pelo capital tem servido para intensificar os níveis de exploração do trabalhador e da trabalhadora, em processos que buscam, a qualquer custo, subjugar e reduzir o trabalho vivo, enquanto o trabalho morto se comporta como uma força autônoma. Entretanto, se anteriormente as inovações tecnológicas eram apropriadas para realizar tarefas mecânicas, na era do capitalismo e do trabalho digital do século XXI, ironicamente, as novas tecnologias são apresentadas como um “substituto artificial do cérebro humano”, ou seja, do trabalho vivo, nos mais avançados níveis técnicos do processo produtivo.

No âmbito das políticas públicas, o uso dessas tecnologias tem se estendido desde as atividades de vigilância e controle, prospecção de demandas sociais diversas, avaliação e monitoramento de planos, programas e projetos até o monitoramento de cuidados à família, dentre outras atividades. Essa capilaridade também alcançou o Serviço Social e, hoje, incide fortemente sobre o trabalho do (a) Assistente Social, tanto em relação à sua inserção em espaços sócio-ocupacionais como impõe alterações na formação profissional.

É diante desse cenário, cada vez mais complexo, que um grupo de docentes de Programas de Pós-graduação *stricto sensu* do Brasil e Chile, decidiu organizar uma coletânea com o objetivo de debater essa nova realidade. Uma realidade que exige não apenas compreendê-la, mas dimensionar as possibilidades do uso das novas tecnologias, seus impasses e desafios nos saberes e práticas no âmbito do Serviço Social.

Tendo como escopo essas considerações, em publicação pela Editora Tirant lo Blanch, esta coletânea, organizada a partir de quatro eixos apresentados no Prefácio escrito pela Professora Yolanda Guerra, sintetiza inquietações e contribuições teóricas que buscam apresentar um diálogo entre o Serviço Social

latino-americano e o debate em torno das tecnologias atuais, apontando a sua relação com as expressões da questão social, o mundo do trabalho, bem como a sua incidência no ciclo das políticas sociais e nas práticas profissionais.

São contribuições teóricas que, em seu conjunto, versam não apenas sobre o conjunto de inovações no campo das tecnologias digitais no século XXI – cujas características alteraram a própria sociabilidade e as relações que conduzem a vida social contemporânea –, mas agrega o debate sobre a sua incidência na configuração do trabalho assalariado, nas políticas sociais, sem perder de vista o abismo existente entre essas novas tecnologias e a grande parcela da população mundial. Nesse sentido, esse movimento também é apresentado enquanto expressão da desigualdade digital e, por extensão, uma das manifestações da questão social, enquanto objeto de estudo e de intervenção do Serviço Social.

Não por acaso, os capítulos da presente coletânea, tratam de temas que tem alimentado o debate teórico crítico, ético-político e técnico-operativo do Serviço Social, além de expressar o reconhecimento de que o trabalho de seus profissionais– nos mais variados espaços– ocorre em um mundo cada vez mais conectado, organizado em torno das tecnologias da informação e comunicação e do ambiente digital, embora grande parcela da população persista distante dessas tecnologias.

Assim, as expressões da questão social, ao lado do debate da ascensão das (novas) ferramentas digitais, são apresentadas à luz dos movimentos que conduzem a sociedade burguesa no século atual e contemplam lacunas importantes acerca do uso e da apropriação das tecnologias da informação e comunicação, ao mesmo tempo que sinalizam para a importância do avanço de novas pesquisas sobre a temática.

Primavera de 2024.
Organizadores

PARTE I

O CAMPO TEÓRICO NA ÁREA DAS TECNOLOGIAS ATUAIS RELACIONADOS À QUESTÃO SOCIAL

ENTRE ÊXTASE E DESGRAÇA: NOVAS TECNOLOGIAS E SOCIEDADE

LUZIELE TAPAJÓS¹

INTRODUÇÃO

O propósito do artigo é demarcar algumas noções presentes ao debate sobre a introdução e reverberação das novas Tecnologias de Informação e Comunicação na contemporaneidade visto que essas vêm, paulatinamente, subvertendo não apenas os modos e relações de produção, mas concepções e particularidades da vida em sociedade. Os argumentos deste artigo são resultantes de análises e estudos vinculado a pesquisas sobre o assunto, nas últimas décadas, sobretudo, dos anos 1990 a 2000, ideias ainda absolutamente centrais para os debates deste instigante tema.

Constatou-se que os estudos sobre o assunto são díspares, apontam para diferentes formas de pensá-lo e sinalizam para diversos métodos de abordagem que, por sua vez, expressam diferentes escolhas teóricas e definições metodológicas. Este artigo tenta focalizar algumas dessas variações de análise, buscando questionar certas características e, ao mesmo tempo, recuperar noções capazes de desvendar e apresentar alternativas para uma compreensão de algumas tensões próprias desse momento que se apresenta como novo, de forma muito específica, aos trabalhadores sociais. Isto porque o debate sobre esta temática é relevante para esse público, *vis-à-vis* as potencialidades realizáveis para a gestão e intervenção no campo das políticas públicas.

É importante apontar, já nesta introdução, que a ideia que sustenta as argumentações deste artigo é que o exame deste novo, das suas implicações e da importância do incremento tecnológico em todos os campos da vida humana não pode afastar a análise crítica das condições econômicas, sociais e políticas em que este é implantado e entre as quais desponta. A comum perplexidade diante das implicações das Tecnologias de Informação e Comunicação em vários aspectos das sociabilidades, não pode e nem deve refutar os termos da crítica rigorosa sobre as circunstâncias destas próprias mudanças regidas pelas tecnologias, tendência inclusive muito observada e presente em algumas projeções correntes sobre este

1 Doutora em Serviço Social e pós-doutora pela PUC/SP. Docente aposentada/voluntária e pesquisadora do Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC na área de pesquisa na área de políticas sociais, gestão da informação e vigilância socioassistencial. Email: luziele.tapajos@ufsc.br

tema e seus derivativos. Assim, é preciso assimilar que as análises sobre o tema (e sobre suas implicações) podem ser terreno movediço e contraditório.

Dessa forma, é imperioso discernir as características deste processo social, as condições reais deste tempo, que se proclama *novo* e das transformações que se anunciam, percebendo a teia complexa desencadeada pelas implicações tecnológicas na organização mesma da sociedade, agora interpretada, segundo Sérgio Brasil² enquanto:

(...) uma era da info-tele-computocracia onde um novo jogo de saberes e relações produz sistemas econômico-sociais muito singulares (...) uma civilização dos recursos técnico-operacionais sob a condição imperativa da máxima acumulação capitalista (Brasil, 1999, p. 1).

É importante que se esclareça que a atenção deste artigo não se dirige às singularidades de aspectos técnicos dos complexos computrônicos e nem ao aspecto informático comercial dos novos artefatos e dispositivos tecnológicos, mas se alarga para as prospecções das novas tecnologias e sua expansão da vida humana. Na primeira parte do artigo, o interesse é indicar algumas cautelas tomadas como necessárias, diante de certas ambiguidades presentes ao debate e que são apresentadas. Na segunda e terceira parte do artigo são apresentados alguns entendimentos sobre tecnologia e sociedade e as antinomias relacionadas com essa análise, respectivamente.

1. PONDERAÇÕES INICIAIS

A primeira ponderação se refere ao cuidado em perceber que qualquer análise nessa área, sobre as tecnologias e suas reverberações na vida humana e em sociedade corresponde a um espiral de entendimentos que envolvem, em diferentes tempos e graus, banalização e seriedade, para o qual se deve estar alerta:

- pode referir tanto a aspectos cotidianos da vida social submetidos à artefatos, interfaces e dispositivos (*smartphone, apps, tablets, ecommerce, redes sociais...*) como a aspectos incrivelmente densos que envolvem as novas formas de produção e reprodução dos indivíduos e as relações sociais e de trabalho;
- pode tratar sobre as possibilidades de comunicação textual, não textual ou hipertextual, por imagens, plataformização de games e trabalho, nas quais se altera a noção de presença e ausência, real e virtual;
- pode colocar em pauta a defesa da ideia de uma cidadania global ou reconhecer a potencialidade da pretensa cidadania virtual, tanto quanto

2 BRASIL, Sérgio. O planeta mídia e a sociedade parabólica. [Resenha do livro: O planeta mídia: tendências da comunicação na era global de Dênis de Moraes (Campo Grande: Letra Livre, 1998)]. Disponível em: < <http://www.artnet.com.br/gramsci/arquiv77.htm>>. Acesso em: 23 setembro 2002.

deflagrar um combate à ilusão da democracia virtual ou simplesmente buscar determinar o domínio de novas linguagens, novas atitudes e nova condição no aclamado Mundo globalizado;

- pode inferir quanto às novas formas de sociabilidade entre os homens/mulheres ou entre este, as instituições e o mercado;
- pode indicar a ocorrência de uma revolução cibernética ou revolução digital e suas implicações na vida cotidiana e na vida social ou compreendê-la enquanto aliada privilegiada da programática neoliberal, furto e produto de seu escopo globalizante;
- pode tratar das potencialidades da era digital e a interconectividade, desde ações coletivas, por meio de plataformas abertas e comunitárias (com destaque aos consumidores, ativistas, criadores, colaboradores, conteudistas, entre alguns formatos) até o *e-commerce* e suas fantásticas variações, considerando processos, produtos e ideias;
- pode questionar a velocidade das mudanças na vida privada e na vida pública, bem como banalizar as implicações da tecnologias em cada setor da sociedade, incluindo economia, política, comunicação, negócios e ética digital.

A segunda ponderação se refere a reconhecer que a produção acadêmica já é fecunda de tendências em torno do que se pode e se convencionou chamar de tecnologia, sociedade tecnológica ou sociedade informacional, e ainda ampla e desordenada no tocante às suas prováveis repercussões. Serve, em diferentes tempos, a justificá-las, enfrentá-las, explicá-las ou dar-lhes sentido.

Compreende-se este como um tema em significativa ascensão na esfera das Ciências Sociais, com a introdução de um enorme número de especificidades e subtemas, não menos relevantes, envolvendo, por exemplo, a Ciência da Informação, a gestão e o tratamento informacional, as novas mídias e interfaces, redes sociais, informática social, a digitalização da vida, a semiótica da nova era, os multimeios, as multimídias, a sociologia da técnica, a computação gráfica, a informática na educação, a interatividade, a inteligência artificial, robótica, a realidade aumentada, tecnologias 3D, a ciência da computação, os sistemas especialistas, entre alguns tópicos. Multiplicam-se estudos e argumentos sobre as implicações da tecnologia em todos os aspectos da vida social. No entanto, não só: redes e sistemas eletrônicos fazem cada vez mais parte do cotidiano de trabalhadores sociais no exercício de suas

funções no campo das políticas públicas³ e de processos decisórios nesse campo, apesar de ainda não ser matéria comum das análises do setor.

Assiste-se, no tocante aos exames sobre o tema, a um atento desfiar de hipóteses e teses que se põem a verificar, tanto os lados expostos como os obscuros desta condição e que, ao mesmo tempo, reconhecem, louvam e/ou execram, por assim dizer, este novo Mundo e suas possibilidades: consensos e dissensos são construídos, tanto em debates mais ou menos assistemáticos, como em âmbito das reflexões acadêmicas mais autorizadas. Por vezes, o tópico ainda é matéria simplificada de análises partidárias, ora de um realismo fantástico ora de alienação explícita ou de extremo cientificismo.

A terceira ponderação remete à ideia de que nessa *info-tele-computocracia* está incluída uma noção que subverte, de maneira profunda, o que se entende mais corriqueiramente por informação e comunicação. A estrutura conceitual que já existe sobre estes temas, e que não será referida neste artigo, e a ideia moderna ou conceito de informação e comunicação ultrapassa e muito a antiga ideia do tornar conhecido, do dado revelado ou da comunicação formal e informal. De fato, os complexos tecnológicos de tratamento da informação e comunicação redimensionam-se em uma grande escala, tornando-os, com certa assimilação e manuseio, uma força motriz que anima o ciclo de desenvolvimento atual. Simboliza ações cotejadas à reunião, seleção, codificação, classificação, produção, armazenamento, distribuição e transferência de informação e processos comunicacionais.

Em mais alguns termos, presentes na literatura, informação pode ser entendida como o efeito da organização, modificação e/ou análise de dados, ou seja, do tratamento de um conjunto de dados de forma a produzir significado a ser comunicado. Nesse sentido, aparece a importância dos dados, que são compreendidos como as evidências básicas da informação, aqueles aspectos do fato ou fenômeno que, ao ser abordado, pôde ser captado e registrado por quem o conhece⁴. Sistemas computrônicos refinados (*hardware* e *software*) criam programas de captura, condicionamento, estocagem, processamento de dados e informação

3 No que se refere às políticas públicas de Educação, Saúde, Previdência e Assistência Social, por exemplo, é bastante comum verificar a utilização de sistemas de informação que atuam na simplificação dos processos, na organização de atividades, do mesmo modo que na conectividade entre sistemas e quem os opera (entre níveis locais e centrais). Alguns exemplos desses sistemas podem ser encontrados e acessados com certa facilidade na rede internet, incluindo a informação organizada sobre as ações e indicadores sociais daí decorrentes, entre alguns: <http://painel.mec.gov.br/>; <http://pne.mec.gov.br/>; <https://datasus.saude.gov.br/>; <https://datasus.saude.gov.br/informacoes-de-saude-tabnet/>; <http://cnes.datasus.gov.br/pages/consultas.jsp>; <https://aplicacoes.mds.gov.br/snas/inteligencia-suas/>; <https://meu.inss.gov.br/>; <https://www.inss.gov.br/servicos-do-inss/>

4 Existe uma distinção entre dado e informação, apontado por estudiosos da área: um dado é um encadeamento de símbolos, um ente totalmente ordenado que não incorpora semântica, como na informação. Os dados podem ser representados com sons, imagens, textos, números e estruturas. Informação é, estruturalmente, o resultado de um conjunto lógico de dados. Os dados, por si só, geralmente não significam muito, e como são e podem ser quantificados ou quantificáveis, devem ser processados, sofrendo de acordo com o caráter de sua utilização, por uma específica sequência de cálculos, análises lógicas, análises e/ou interpretações subjetivas, a fim de gerar a informação, seja simbólica, seja representativa.

inseridos em uma rede vital de interesses e sedimentam uma *nova* ordenação lógica das informações.

Certo é que o advento da tecnologia, seus campos e resultados, na área da produção, da comunicação e da informação, estão se traduzindo em um campo, ao mesmo tempo singular e complexo, para a indagação de noções que há tempos vêm fomentando concepções e percepções de Mundo, sobretudo, quanto às relações de poder peculiares das sociedades ditas pós-industriais. E daí que se torna imperioso não ladear o processo socio-histórico, político e econômico: da produção, do trabalho, do mercado, do Estado, da sociedade civil, das relações de dominação e poder, que se transformam e se redesenham sob os novos condicionantes, do lugar em que se estabelecem estas alterações, para compreender que este é marcado por açodamentos e refluxos, criação e crise.

É justamente neste terreno, com a introdução de tecnologias arrojadas, que se verificam resultados nunca imaginados pelos avanços dos setores do tratamento da informação e da comunicação, gerando com isto uma mudança substantiva na esfera da produção e reprodução da vida e das relações sociais.

2. TECNOLOGIA E SOCIEDADE: ALGUNS ENTENDIMENTOS

Convencionou-se, na presente análise, que o debate atual sobre tecnologia e a incorporação de seus artefatos na vida humana é, na realidade, o debate atual sobre a sociedade, portanto contraditório e dialético, considerando que é nesta que se produzem as novas e importantes determinações que facultam compreendê-la de uma forma ou de outra.

Este parece ser o ponto de partida de qualquer investigação, na qual se inauguram novas formas de regulação econômica, tipos incomuns de relações sociais, novas regras da sociabilidade, novas alternativas de exercer atividades profissionais, instruídas por renovadas versões da mesma sociedade capitalista de sempre, em que o incremento tecnológico incide, vigorosamente, em um processo de automação crescente que abrange um enorme número de áreas da vida produtiva e cotidiana das pessoas e suas consequências, por vezes nefastas.

Em outras palavras, a análise da tecnologia e de suas reverberações não pode prescindir de um exame crítico e sopesado das condições econômicas, políticas, sociais e culturais em que estas estão se interpondo. Dessa forma, é necessário refutar o determinismo observado na grande parte das análises, como a querer definir que no presente se inscreve uma era transformada, isenta e justa, de todos para todos.

As descobertas e revelações científicas e eventos tecnológicos cotidianamente acabam por gerar situações inéditas no desenvolvimento das forças produtivas e

com profundos em desdobramentos sociais. Já em meados dos anos 1990, Lojki-ne (1995) entende este movimento como uma revolução que não pode ser compreendida somente na esfera da tecnologia: a *sociedade informacional* se consolida, cada vez mais fortemente, ao se notar a progressiva ampliação e potencialização das funções da máquina com a transferência de funções cerebrais. Este salto qualitativo consiste na criação de mecanismos que inauguram uma nova fase da história da tecnologia, que conforma o novo momento ‘informacional’, no qual há um deslocamento do trabalho humano para a automação, o ‘maquinismo industrial’.

O autor se refere a uma ‘revolução tecnológica de conjunto’ de natureza ‘informacional’, como ele denomina. Em sendo de conjunto, é possível supor que a presumida ‘revolução’ não diga respeito somente a incorporação de novas tecnologias ao conjunto da vida social, mas sobretudo se refira a mudanças múltiplas e substantivas na esfera da produção e da reprodução das relações sociais, incrementadas agora com novos nexos e novos ritmos e a consolidação das determinações constitutivas da sociedade capitalista, com pouca ou nenhuma alteração das relações de poder fundantes desta mesma sociedade. É certo que a introdução de tecnologias arrojadas e sofisticadas da atualidade fazem parte de quase todos os atuais segmentos produtivos, da mesma forma que outras tecnologias marcaram as revoluções industriais do passado.

No final da década de 1990, o sociólogo espanhol Manuel Castells⁵ já apresentava a estrutura do panorama de uma sociedade determinada pela tecnologia de informação e estruturada em rede (ou complexos de redes) em que reside não a transformação do modo produção, mas sim a mais expressiva evolução da técnica e da tecnologia do sistema capitalista em seu processo de reestruturação produtiva.

O autor aponta para o processo de reestruturação capitalista (empreendido desde os anos 1980), que foi e continua sendo o componente histórico mais determinante para a “aceleração, encaminhamento e formação do paradigma das tecnologias da informação e para a indução de suas conseqüentes formas sociais” (Castells, 1999). Segundo sua visão, isto vem favorecer a identificação do sistema econômico e tecnológico contemporâneo, que pode corresponder ao que Castells chama capitalismo informacional, em que a inovação tecnológica, e a conseqüente transformação organizacional, com enfoque na flexibilidade, representaram, foram e são nucleares para o êxito e a continuidade desta reestruturação.

Por meio de argumentos análogos a este, a *sociedade da informação* passa a ser vista como legatária da sociedade industrial e pioneira para uma nova eta-

5 CASTELLS, Manuel. A sociedade em rede, a era da informação: economia, sociedade e cultura, v.1. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

pa do desenvolvimento humano, profundamente marcada pelas tecnologias de informação: o auge desta sociedade seria, então, a conformação de uma sociedade regida pelo conhecimento, que possibilita uma estrutura cognitiva necessária para a definição de novas tendências sociais.

Nesta conjuntura, apenas os indivíduos que são capazes de gerenciar e monitorar esse ‘saber’ teriam um espaço privilegiado no Mundo do trabalho, abrindo um campo no qual uma nova estratificação social se organizaria, de uma forma diferenciada, em torno de quem tem o controle e acesso ao conhecimento.

Em sua análise, Castells abre um destaque para o fato de que o diferencial informacional em tela não diz respeito à base técnica e material somente. Ele está ligado, de forma mais contundente, ao modo de desenvolvimento que ele denomina informacional, ou seja, um padrão de produção que passa a ser baseado na órbita de uma maximização da produtividade, “[...] cuja fonte está na tecnologia de geração de conhecimentos, de processamento da informação e de comunicação de símbolos” (Castells, 1999, p. 35). O cerne da questão se alarga para a capacidade de análise e síntese de informações especializadas, que assumem um valor diferenciado e estratégico para quem as controla.

É factível concluir que as distintas formas de regulação econômica e de organização social, os tipos característicos de novas relações sociais e novas regras de sociabilidade, ações e relações humanas são instruídas pelas novas/velhas versões da sociedade capitalista, na qual o incremento tecnológico incide vigorosamente em um processo de automação crescente, que abrange um enorme número de áreas da vida produtiva e cotidiana das pessoas e suas consequências.

3. AS ANTINOMIAS DO DEBATE

Ao seguir o curso da análise foi possível perceber a antinomia presente nas análises de autores que preveem diferentes concepções do que seja ou venha a ser esta sociedade regida por satélites, redes e conexões em que, efetivamente, a conjugação de novos poderes e saberes garantem a possibilidade da ampla disseminação da dominação de sempre, sob a sofisticação das técnicas e do poderio sobre essas.

A safra de análises visando o mapeamento deste *novo* Mundo é objeto de numerosos autores e vai para além da bifurcação mencionada por Umberto Eco (1971), para expor as posições perante os efeitos da cultura de massas, valendo-se da definição de “apocalípticos” e “integrados”⁶, para marcar, respectivamente, a radicalização de posições ou a integração à conjuntura vigorante. Um conjunto de ideias que surgem para explicar, justificar ou contradizer as

6 Mais sistematicamente em ECO, Umberto. Apocalípticos e integrados. São Paulo: Perspectiva, 1971.

mudanças percebidas na vida social, econômica e política, com o aparecimento das possibilidades tecnológicas.

A dualidade é perceptível quando se trata do campo de análise sobre o atual impulso tecnológico e, de modo mais específico, sobre a confluência entre tecnologia, informação e sociedade. É possível ponderar sobre algumas dessas análises dos críticos (tecnóforos) e dos apoiadores (tecnófilos) da nova racionalidade instrumental e operacional quanto às implicações das novas tecnologias, apresentando a natureza constitutiva de algumas destas formas de interpretação.

Este debate, eclético e diferenciado, é importante para também evitar o que Klinge (2013)⁷ aponta como tecnocentrismo, em que ambas visões sobre a tecnologia acabam por atribuir-lhe um protagonismo, que lhe é inadequado. Segundo o autor, a compreensão da tecnologia, nos nossos tempos, deve privilegiar a ação humana referida à produção de métodos e artefatos e sobre o meio ambiente, por isto, subordinada à condição e necessidades humanas.

É possível citar algumas das teses mais extremas destas abordagens, não todas e não na profundidade necessária, mas aquelas que parecem preencher os conteúdos nos debates mais correntes, já que somente a isto se permite o presente artigo.

O pensamento de Klinge (2013) registra uma dual existência de entendimentos no que se refere à conceituação, que ele chama de tecnófilos - aqueles entusiastas das inovações tecnológicas - e tecnóforos - aqueles resistentes aos avanços da tecnologia. Para Klinge (2013), as duas tendências de análise acabam por dar centralidade à tecnologia: os tecnófilos, de forma positiva e o tecnóforos, de forma negativa. Ambos, porém, estão diante do que o autor chama de utopia tecnológica, em diferentes campos: uns para rejeitá-la e outros para saudá-la.

Assim, os integrados, os otimistas ou tecnófilos e os apocalípticos ou céuticos ou tecnóforos divisam nas tecnologias os sinais de um movimento mais profundo de alteração da vida social, capazes de realizar uma avalanche cultural, trazendo importantes mudanças em valores, comportamentos e conceitos, interferindo e recriando em campos e em noções como trabalho, propriedade intelectual, Estado, interesse público, mercado, território, entre outras. Esta equivalência de entendimento flagrantemente se dissipa quanto aos resultados deste processo e os novos patamares da evolução social.

Sem ater-se à questão e à importância deste debate, que é eclético e diferenciado, é preciso reconhecer que sua reverberação é importante para a formação de uma compreensão aproximada deste notável período cujo núcleo central parece consistir no desenvolvimento e incremento da capacidade, cada vez maior, de

7 KLINGE, Gérman D. Tecnologia, Utopia y Cultura. Disponível em: . Acesso em: 15 abr. 2013.

tratamento da informação. É possível citar algumas das teses mais extremas destas abordagens, não todas e não na profundidade necessária, mas aquelas que parecem preencher os conteúdos nos debates mais correntes, já que somente a isto se permite o presente artigo.

3.1. ÊXTASE E APOLOGIA: O NOVO MUNDO QUE NOS AGUARDA

Um primeiro traço dessas recentes interpretações é a propagada, pretendida e potencial *virtualização do mundo* animada por meio de processos digitais. Nesta versão, a positividade das novíssimas condições é cada vez mais clara, visto que tais condições já fazem parte do presente, segundo os autores. Dentre esses, Pierre Lévy⁸ afirma que o Mundo e as pessoas tendem a virtualizar-se, cada vez mais a cada década, insistindo para o fato de que este é um movimento geral e irreversível:

Um movimento geral de virtualização afeta hoje não apenas a informação e a comunicação, mas também os corpos, o funcionamento econômico (...) a constituição do nós. Certamente nunca antes as mudanças das técnicas, da economia e dos costumes foram tão rápidas e desestabilizantes (Lévy, 1998, p. 11).

Lévy (1998) é suficientemente explícito ao insistir que o conceito de virtualização está longe de significar uma ‘desrealização’ ou o apologético terror do desaparecimento do tempo real, temor recorrente em alguns autores, sendo mais uma existência potencial, que tende a atualizar-se. Apesar da ilação, os autores deste campo sempre se reportam à ideia de que o mundo real é virtual, e este virtual é naturalmente potencial. Suas utopias estão por todo o lado e, em sendo virtuais, não se esbatem com nada de concreto, sendo esta apenas uma passagem a ser realizada pela condição tecnológica.

Com abordagens filosóficas, antropológicas e sócio-políticas relacionadas a uma visão positiva ou ilusória de Mundo e sociedade, busca com isto estruturar o conceito de *virtualização*⁹, afirmando que é preciso se apressar na compreensão desta mutação contemporânea visando dessa participar. De fato, os autores, geralmente, insistem que a virtualidade já é, por sua vez, matéria desta contemporaneidade e que já pode ser percebida no cotidiano da vida social. Vale considerar que esta virtualização não é vista, enquanto sinônimo de um Mundo falso ou imaginário, ao invés, se aproxima de um Mundo de existência, no qual coexistem mentiras e verdades. É precisamente aí que parece ancorar a noção presentista e aleatória dos acontecimentos e eventos do Mundo real, de limites, necessidades e de possibilidades.

8 LÉVY, Pierre. **As tecnologias da inteligência**: o futuro do pensamento na era da informática. Rio de Janeiro: Editora 34, 1993.

9 É preciso discernir o que é digital e virtual. Em termos mais gerais, pode-se compreender que digital trata de uma evolução tecnológica, é uma técnica, por assim dizer e virtual é uma condição, um conceito, um comportamento no interior das estruturas de tecnologia digital.

Joel Rosnay (1997), por sua vez, sugere que o futuro, tendo como pressuposto o conceito de mutação e de inovação crescente que, faticamente, já transformou o Mundo e sociedade, será o lugar de uma nova humanidade, de um novo ser, coletivo, resultante de uma intensa simbiose do homem a um macro organismo constituído pelo conjunto dos homens e de suas máquinas, lançando as bases de uma conexão íntima do homem a um cérebro planetário, com absoluto controle de uma vida artificial. Nesta prospecção, eis o modelo de homem do futuro, *o cibionte*.

Esta convicção é acompanhada por muitos autores, e para se ter uma ideia da velocidade e profundidade desta concepção e desta aposta positiva a propósito desta *nova* humanidade vivente, esta será natural a um *ciberespaço* e, certamente, resguardada e regulada com e a partir de uma forte base cultural e política, a *cibercultura*, segundo Levy.

As várias assertivas dos pesquisadores, que se manifestam nesta área, geralmente, não demonstram ultrapassar qualquer ligação que não seja com a potencial vida virtual, com a ‘virtualidade’ do ser. Talvez, por isso, sua fundamentação não venha resguardando qualquer aproximação seja com os aspectos concretos e técnicos do desenvolvimento tecnológico, fugindo-lhe as inferências sobre a concretização de suas perspectivas, seja com as determinações histórico-sociais, a realidade social concreta, ou ainda, não se manifeste, necessariamente, quanto à qualquer dimensão econômica e social da humanidade presente, a singularidade e subjetividade humanas, ou outros.

Empenhando-se na apologia da nova condição tecnológica - a vida digital – Negroponte¹⁰ (1995) argumenta que esta vida tem vantagens não só virtuais, mas reais, que precisam ser reconhecidas e incorporadas sob pena de as pessoas permanecerem estagnadas no passado. Sua tentativa de explicação se assegura de exemplos bem cotidianos, fundados nas possibilidades abertas pela digitalização e seus muitos méritos, o que não deixa de ser um fato.

Nessa vertente, os conceitos de *ciberespaço* e *cibercultura* traduzidos pelos autores decididamente fornecem elementos para a apreciação da nova equação distância-presencial mencionada. O ciberespaço, nesta dimensão otimista, é definido como um ‘universo sem totalidade’, e apontado como meta por Lévy (1998). Neste espaço, desterritorializado, cuja condição essencial é o abandono do aqui e agora, não se têm a obrigatoriedade de correspondência com a realidade concreta, sendo necessária a afirmação de novos códigos e novas estruturas. De fato, a ideia da desterritorialização do homem, a sua saída do aqui e agora e seu relacionamento não com o futuro, mas com o virtual. A *cibercultura*, assim,

10 NEGROPONTE, Nicholas. *A vida digital*. São Paulo. Companhia das Letras, 1995.

precisa reinventar o conceito de cultura e uma radical alteração no imaginário, fundando novas bases para a relação entre os homens e a tecnologia.

As consequências, nesta forma de pensar a tecnologia e suas potencialidades, são amplas e desafiadoras, e reveladoras de utopias que se mesclam na perspectiva da redenção de cidadania digital e a evolução do homem para a citada condição de *cibionte*, um indivíduo que se sabendo regional e pertencente à uma comunidade, troca referências com o global, com o planetário, tornando-se assim um cidadão planetário. É como se as propostas deste otimistas complementassem um ciclo ao verificarem a possibilidade deste *homem simbiótico* de Rosnay (1997), viver a *vida digital* de Negroponte (1995) com a *inteligência coletiva* de Lévy (1998, 1996, 1993).

3.2. AVERSÃO E TEMOR: UM MUNDO QUE NÃO PODEMOS TER

Na contramão a esse conjunto de ideias, os argumentos de resistência tentam desvendar os eixos desta vertiginosa sucessão de mudanças, apresentando uma determinada versão para os mesmos acontecimentos sob uma ótica completamente diferenciada.

Aqui estas mudanças e suas consequências se constituem no temor de autores que, ao invés de otimismo, veem com preocupação as novas circunstâncias e propostas. Apocalípticos, céticos ou tecnófobos, como geralmente são conhecidos estes autores, se municiam de argumentos que colocam em debate a exaltação das benesses da inserção da tecnologia em todas as áreas da vida social, indicando os riscos e as armadilhas que estão presentes nos discursos e na facilitação deste *novo*.

De fato, cada um a seu tempo, os autores apontam, uníssonos, que os avanços tecnológicos contemporâneos são o fator mais nefasto da civilização, que resultam em perversos efeitos morais, políticos e culturais. Reconhecem no espaço da técnica e seus resultantes enquanto um aspecto determinante de profundas alterações para pior, nos referenciais atuais. No centro da análise está a ideia de que o tempo virtual, o da velocidade da informação alcançada pelos aparatos tecnológicos, nunca se identificará com o tempo real, aquele mesmo da realização da tecnologia, existindo sempre um abismo infindável entre esses.

O urbanista francês Paul Virilio¹¹ mostra que o homem vem ficando cada vez mais subjugado à vertigem da aceleração, transmutando seus valores e suas razões, ao tempo que indica que, como consequências imediatas desta transmu-

11 VIRILIO, Paul. **Velocidade e política**. São Paulo: Estação Liberdade, 1996. e **A bomba informática**. São Paulo: Estação Liberdade, 1999.

tação, a velocidade e o movimento começam a destruir a noção de tempo: vive-se então em um estado de urgência no qual “parar significa morrer (...) quem controla a velocidade controla tudo, o espaço e a informação” (Virilio, 1998).

Um dos pontos característicos mais acentuados da negação da revolução tecnológica contemporânea é a quimera da ilusão de *democracia virtual*, desmistificando esta possibilidade ao demonstrar que surge uma *nova* forma de imperialismo: o da velocidade, o da aceleração. Além do que o duo velocidade e aceleração pode culminar, por conseguinte, na desinformação e na redução do tempo da crítica. Não é à toa que para Virilio (1998), o fundamento da técnica é o desaparecimento da realidade.

Tudo nesse tempo é uma crítica à revolução tecnológica contemporânea, desmistificando, através de argumentos e metáforas (que não são metáforas para ele), a ilusão de democracia virtual, indicando, isto sim, um novo tipo de imperialismo: o da velocidade, o da aceleração. Tal imperialismo dá suporte e estrutura à organização da *bomba informática*: a invasão da Internet no mercado mundial da informação, dos produtos e dos serviços, que culmina na banalização destes e, por conseguinte, na desinformação, na redução do tempo da crítica.

Dessa forma, lança as bases de uma crítica complexa do fenômeno da comunicação, dos impulsos da emissão e recepção de sinais, pixels e sons, e insiste que toda representação é uma redução, assim como toda transmissão é uma redução e, ao mesmo tempo, que a criação de um dia, animado pelas possibilidades das redes e das técnicas é um dia-falso.

Insiste na ideia de que os novos protocolos de acesso transmutam a própria natureza da domiciliação, oportunizando o aparecimento de novas ‘portas’, novas formas de pensar escritórios, casas, apartamentos, escolas, etc. Além de ser um feroz crítico do presentismo a-histórico, apolítico, a-econômico social e humano que indica nos outros autores que se servem da apologia à técnica.

O que é claro para esta linha de investigadores é que se vive em uma época de rendição da cultura à tecnologia, em que a sociedade se perpetua em uma perene ‘deificação’ da tecnologia, e em plena construção do que, Neil Postman (1994) define de *tecnopólio*, em que não existem defesas quanto ao excesso de informação e o seu ‘sistema imunológico’ falha em relação à defesa quanto aos excessos tecnológicos¹².

A metáfora do *tecnopólio* é utilizada para exemplificar a atual deificação da tecnologia, que de tão profunda acarreta um novo tipo de ordem social, tendo um poder desintegrador: é um Mundo que funciona não apenas sem narrativa trans-

12 POSTMAN, Neil. **Tecnopólio: a rendição da cultura à tecnologia**. São Paulo, Nobel, 1994.

cedente para proporcionar a escora moral, mas também sem fortes instituições sociais para controlar o fluxo de informações produzidas pela tecnologia. Este fluxo, segundo Postman (1994), é o responsável pela maior devastação teórica e moral na história humana. Com este enfoque revela um traço de matizes conservadoras, desbordando a crítica a uma complexa problemática ao campo político-moral.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

é claro que este brevíssimo exame não abarca vários outros autores que discutem, sob ângulos diferentes, os recentíssimos acontecimentos que peculiarizam a incorporação da tecnologia na vida social.

Uma primeira análise inicial, a partir das leituras, é que o motor de algumas destas interpretações pode ser encontrado no pêndulo entre menções finalísticas de um lado e expectativas nascentes de outro: fala-se de fim da história, mas também de *nova sociedade*, por meio da convergência das novas tecnologias associadas a novos modelos de organização produtiva; indica-se a possibilidade da economia sem empregos, mas se assiste ao surgimento de novas formas de produção e relações sociais; insiste-se pelo reconhecimento do fim do trabalho, porém, observa-se que o paradigma tecnológico abriga novos tipos de trabalhadores, vinculados a novos pressupostos e possibilidades tecnológicas, envolvidos em novas formas de produção material e produção de serviços e saberes, o teletrabalho, a teleconferência, entre outros inventos que, de alguma forma, limitam/extinguem empregos ou são multiplicadores de sua precariedade.

Este pêndulo e a alusão constante a um fim de um momento e ao início de um *novo* tempo, da *nova sociedade*, observados sem o verniz hiperbólico das interpretações, permitem concluir que algumas transformações se operam em um grau realmente importante, mas que precisam ser entendidas em sua dimensão concreta e totalidade para a observação dos significados e nexos explicativos desta mesma realidade.

Esta condição parece ser, nos resgates limitados, apontados neste artigo, uma condição irreversível, e sobre esta é preciso fazer um exame de tal forma detido, a não se assentar em solitários aspectos culturais e antropológicos sob o perigo de isolar aspectos sociais, econômicos culturais e políticos construídos e em construção na real sociedade contemporânea.

É, no mínimo, inquietante perceber a sociedade exagerada e equivocadamente analisada de um ponto de vista de perspectivas deterministas, maniqueístas e de conteúdo extremista e nisto perceber verdadeiros vazios de interpretação, como as análises técnico-científicas dos acontecimentos e a natureza político-econômica destes adventos. Como se esta condição fosse

aleatória, difusa em um Mundo em que não pesem as determinações sociais de produção e reprodução social, e por estas situações de enorme concretude.

Talvez, isso explique a infreqüência com que se verifica, nestas análises, alguma menção para as condições concretas de construção desta realidade, que se estagna no amplo e enlevado plano das aparências. Prova rápida e fugaz desta afirmação é a verificação ligeira de que a cada sofisticação tecnológica equivale ao encarecimento e complexidade dos instrumentos, dificultando o acesso e criando obstáculos para esta se realizar plenamente e derruindo assim a chance da formação de uma democracia, na qual a participação fosse facultada a todos. Neste nível, a do confronto com a realidade concreta, as críticas poderiam ser significativamente ampliadas em elementos.

Também as observações desbordariam em volume e importância se o detalhe deste trabalho se movesse para a verificação de algumas estratégias deste novo redimensionamento da vida social e humana: vive-se, de fato, o imperialismo da velocidade e a citada transmutação do tempo, somente que subjugados à complexidade inerente do sistema capitalista, da produção de mercadoria, consumo, mercado, serviços e as relações sociais daí decorrentes que se conformam a partir de fatores sociais, econômicos e políticos concretos e determinantes.

Na verdade, esta conjunção de fatores contraditórios tem se mostrado irrelevante, na maioria das análises, como se, na anunciada pós-modernidade, como na propagada *sociedade da informação* não se configurasse também uma sociedade produtora de valor-trabalho, de mercadoria, de serviços e de propriedade privada destes.

Outra crítica às versões até agora visitadas a respeito da tecnologia é a noção do processo social, corriqueiramente alheia às noções visitadas neste trabalho. Nesse sentido, é interessante pontuar que Marx já insistia que toda e qualquer inovação e invenção, tanto quanto qualquer atividade socioeconômica, é fruto de um *processo social* e não da genialidade isolada de um indivíduo: as análises parecem ter substituído a noção de processo (dialético e contraditório) pela existência de movimentos lineares, naturais e evolutivos, explicados e percebidos em uma escala de hierarquias formalmente instruídas.

Em outras palavras, é urgente se aproximar e demorar-se na análise da técnica, da tecnologia e seus derivativos e suas consequências à realidade do mundo de hoje, com sua nova configuração globalizante, redimensionado em um novo ciclo de expansão do capitalismo de alcance mundial complexo, de verniz neoliberal que conduz, entre outras coisas, para a flexibilização e a desregulamentação dos direitos conquistados, que lança massas de trabalhadores para fora do mercado, que é conformada pela lei da (pseudo) livre-concorrência e que, em última

instância, é movimento contraditório e de amplas proporções, unindo países em uma desigual rede de trocas.

Fora disto, de uma interpretação crítica e criteriosa, o alvo do conhecimento estará comprometido e se tornará cada vez mais obtuso e irrelevante, sobretudo, quando diz respeito a uma sociedade que saúda este *novο* tempo com a expectativa otimista e alienada de ultrapassagem das mazelas e das condições concretas da vida do passado.

Deve-se, ainda, considerar que a vinculação dos setores de política pública com o campo da tecnologia da informação e comunicação é uma realidade em curso. Não só o gerenciamento, mas também a intervenção na área já operam com uma evolução de base tecnológica importante, com sua incorporação em todas as suas dimensões e com uma conseqüente ampliação não só da conectividade, possibilitada pela convergência de várias tecnologias e dispositivos, mas do uso de sistemas computacionais, que produzem informação para a atuação, para a tomada de decisão e para a geração de indicadores, por exemplo.

Trata-se, então, de pensar este *ciberespaço* determinado social e historicamente, e também se concentrar no caráter político inerente a este processo social no qual se apresentam as amostras das novidades como as hipermídias, o tratamento e mapeamento de informações e textos, a gestão de documentos, do hipertexto, os *websites*, uma sociedade que parece hoje ter *on* e *off*, de dados organizados em sistemas textuais, cíclicos e conexos, de comandos textuais aos comandos icônicos, das mídias óticas, dos multimeios e da multimídia.

No entanto, é preciso considerar as possibilidades de efetividade democrática embutidas nas recentes alterações, até porque esta pode trazer consigo algumas características ou alguns potenciais essenciais: oportunidade de novos graus de vigilância, quebra de barreiras culturais, religiosas e étnicas, e o surgimento de *novas inteligências*, aumento do número de informações, e a sua busca sistemática de informações, como forma de assegurar os interesses dos grupos majoritários nos processos de deliberação política.

É preciso também reconhecer o que vem bem explícito na avaliação de Ivete Simionatto¹³, quando afirma que os atuais avanços tecnológicos nos sistemas de comunicação, seja através da microeletrônica, do uso de computadores ou da mídia em geral, têm eliminado as barreiras da distância, permitindo interconexões regionais e globais e, desse modo, alterando a relação espaço-tempo. Para a autora, essas novas redes de comunicação permitem o contato com diversos povos e culturas e suas vivências democráticas e, ao mesmo tempo, ampliam o

13 SIMIONATTO, Ivete. **Gramsci**: sua teoria, incidência no Brasil, influência no Serviço Social, São Paulo: Ed.UFSC/Cortez, 1995.

poder dos grupos manipuladores de informação, permitindo o surgimento dos valores totalitários (Simionatto, 1999).

Urge considerar a validade desta temática, ainda mais quando se imagina o aproveitamento desta potencialidade, já que, proporcionalmente, não seria errado inferir que a atual sociedade altera, em poucas décadas, o que foi alcançado em quase um século de desenvolvimento das forças produtivas. Se a tecnologia e a dinâmica social que se originam daí podem propiciar diferentes caminhos, outros fatores se transformam em seus entraves, tais como a intensificação do monopólio dos meios de comunicação de massa, que acabam por levar à filtração de informações, quebra de privacidade e a dificuldade de acesso às tecnologias domésticas.

A alternativa interpretativa que vigora, anima e suporta as análises e os argumentos pontuados neste artigo, é a percepção de que, na base destas transformações promovidas pela inserção das novas tecnologias, está a provisão essencial a um importante processo de mundialização do capital associado ao receituário neoliberal. Fica nítida a especificidade que sintetiza uma, por assim dizer, aliança explosiva, que apresenta a face de um novo ciclo capitalista. Ciclo que apresenta feições características de um Mundo no qual se gestam novas possibilidades, que se determina cibernético, fluido, imaterial, errático, multiforme, provisório, desterritorializado, Mundo de fluxos, capaz de desmaterializar-se, mas que ainda coloca em questão a sua capacidade civilizatória.

Esse contexto de *expertises* tecnológicas busca atribuir a condição de *nova* à mesma sociedade que se expressa em diferentes *deficit* e crises no campo da justiça social, igualdade e perspectivas de classe. Ao contrário de sugerir o atual interesse do estudo como algo fortuito, este demonstra a relevância em decifrar alguns dos significados das potencialidades de uma virtuosa associação entre tecnologia e a intervenção profissional no campo dos direitos, da justiça e das lutas sociais. Podendo, inclusive, ser interpretado como componente estratégico em atribuir nova consistência a todo o manancial de novas providências políticas e operacionais relativas aos compromissos e ao ideário político, que conforma as bases dos sistemas públicos de direitos sociais.

A ideia-chave não é premissa à reflexão sobre a introdução de novos recursos e aportes tecnológicos às novas formas institucionais, visando uma sequência modernizadora de práticas tradicionais. Igualmente, não fica amortizada pela determinação dos meios e processos organizativos dos saberes sistematizadores da realidade operacional, nem muito menos se admite refém da visão que entende os artifícios tecnológicos como panaceia para as dificuldades vivenciadas no âmbito destas políticas.

O presente estudo apontou para uma perspectiva singular: em áreas que cercam o campo dos direitos e para as profissões que atuam neste campo é im-

preferível montar novas estruturas para crítica, análises, ponderações e intervenção, sobretudo, em termos de informação, de comunicação, de conhecimento, de produção e de disseminação de conteúdos, pela intermediação dos novos artefatos como sistemas, bases e banco de dados, algoritmos de indicadores, redes e quetais.

Ora, se é fato que se vive uma era em que novas maneiras e possibilidades de viver vão sendo erigidas hodiernamente, é prejudicial que a intervenção no campo dos direitos e as ações de enfrentamento à barbárie social se distanciem desta efervescência, sob o risco de permanecer inteiramente lateralizada do processo histórico em curso, perdendo focos e veios importantes para encetar seus próprios caminhos e defender seus interesses.

EL ESTADO Y LA TECNOLOGÍA EN CONTEXTOS CAPITALISTAS: HACIA LA TRANSFORMACIÓN DEMOCRÁTICA DE LA TECNOLOGÍA

HELDER BINIMELIS-ESPINOZA¹

En las últimas décadas, la adopción de diversas tecnologías en prácticamente todos los ámbitos de la vida social ha promovido configuraciones específicas de desarrollo económico y, al mismo tiempo, la aparición de nuevas formas de desigualdad y exclusión social. Esta experiencia de adopción tecnológica se torna una práctica cotidiana a partir de experiencias concretas de uso (navegar por internet, viajar en bicicleta, o vacunarse contra el COVID); sin embargo, en la mayoría de los casos, su existencia y disponibilidad están organizadas en complejos sistemas sociotécnicos. Por tanto, distinguir estas articulaciones, así como sus consecuencias sobre personas e instituciones, es una necesidad fundamental para la comprensión de los nuevos problemas sociales, y desafíos éticos y políticos que emergen en el siglo XXI².

Los cambios tecnológicos, especialmente en el ámbito digital, están siendo impulsados particularmente por la transformación tecnológica del mundo del trabajo. Por ejemplo, se ha experimentado un creciente temor a la automatización³, así como también transformaciones en las lógicas de consumo, tanto el deseo de consumir tecnologías, como las mediaciones tecnológicas del consumo a un solo *click* de distancia⁴. Por otra parte, situaciones globales complejas y dramáticas como la reciente pandemia han hecho evidente la dependencia de estos sistemas, y sus consecuencias en la vida cotidiana y en la sociedad en su conjunto.

Al mismo tiempo, desde fines de los años noventa empieza una gradual y cada vez más sistemática incorporación de tecnologías digitales en la acción del

-
- 1 Doctor en Investigación en Investigación en Ciencias Sociales, Flacso México. Profesor Asociado del Departamento de Trabajo Social e Investigador del NEII en la Universidad Católica de Temuco, Chile. <https://orcid.org/0000-0001-5626-0109>. Correo: hbinimelis@uct.cl
 - 2 Reijer Hendrikse et al., «The Big Techification of Everything», *Science as Culture* 31, n.o 1 (2 de enero de 2022): 59-71, <https://doi.org/10.1080/09505431.2021.1984423>.
 - 3 Martín Ford, *El ascenso de los robots: la tecnología y la amenaza de un futuro sin empleo*, Primera edición (Ciudad de México: Paidós, 2016).
 - 4 Además, es importante consignar la importancia creciente de las biotecnologías, lo que, sin embargo, excede lo propuesto aquí. Al respecto ver: Sebastian Losacker et al., «Rethinking bioeconomy innovation in sustainability transitions», *Technology in Society* 74 (1 de agosto de 2023): 102291, <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2023.102291>.

Estado, tanto en procesos de gestión pública, como en las mediaciones entre las instituciones públicas y la ciudadanía⁵. En el contexto de la pandemia, dicho proceso se aceleró, avanzando en lo que se ha denominado como «digitalización de emergencia»⁶, es decir, la rápida incorporación de tecnologías digitales en la acción del Estado procurando resolver las necesidades de vinculación con la ciudadanía afectadas por la pandemia, pero bajo una lógica *top-down*, generando la preocupación en diversas partes del mundo respecto a la falta de resguardos democráticos, y al giro autoritario que, en algunos casos, las tecnologías podrían estar impulsando⁷.

En este ensayo se postula que debe existir una preocupación permanente por la vinculación entre las tecnologías existentes, los contextos de acción estatal y la democracia. En primer lugar, porque las tecnologías no son neutrales, sino que reflejan los intereses y necesidades de sus creadores. En segundo lugar, porque la mayor parte de las tecnologías que utilizamos están articuladas en sistemas socio-técnicos capitalistas, que en la búsqueda de acumulación de capital, orientan el cambio tecnológico hacia la automatización, el control y la vigilancia de los espacios del trabajo y el consumo. Y en tercer lugar, porque la incorporación de tecnologías capitalistas por parte del Estado, de forma irreflexiva y sin los debidos resguardos democráticos, podría estar replicando formas de organización social que imitan irreflexivamente las jerárquicas no democráticas del mundo empresarial.

En la primera parte, y basado en la teoría de la instrumentalización de Andrew Feenberg⁸, se discutirá en torno a una serie de premisas que sitúan la discusión de la tecnología en el contexto del creciente desarrollo de sistemas sociotécnicos capitalistas. Asimismo, las dificultades en torno a la utilización de tecnologías capitalistas en otros contextos sociales y culturales, y las limitaciones y posibilidades de democratizar la tecnología. Mientras que en la segunda parte, y a partir de los aportes recientes de Shoshana Zuboff⁹ respecto al «capitalismo de la

5 La primera política fue implementada por Bill Clinton a fines de los años noventa, ver: Patricia Diamond Fletcher, «The Government PaperWork Elimination Act: Operating Instructions For An Electronic Government», *International Journal of Public Administration* 25, n.o 5 (20 de abril de 2002): 723-36, <https://doi.org/10.1081/PAD-120003296>.

6 Josep Pont Vidal, «Gobernanza de la pandemia covid-19 y modelos de gestión: ¿Hacia un nuevo tipo de vínculo sociedad-Estado?», *Revista do Serviço Público* 71 (22 de junio de 2020): 235-65, <https://doi.org/10.21874/rsp.v71i0.4833>.

7 Sarah Engler et al., «Democracy in Times of the Pandemic: Explaining the Variation of COVID-19 Policies across European Democracies», *West European Politics*, 2021, <https://doi.org/10.1080/01402382.2021.1900669>.

8 Andrew Feenberg, *Transformar la tecnología: una nueva visita a la teoría crítica*, 1. ed (Bernal: Univ. Nacional de Quilmes, 2012); Andrew Feenberg, «Teoría crítica de la tecnología», *Revista iberoamericana de ciencia tecnología y sociedad* 2, n.o 5 (mayo de 2005): 109-23.

9 Shoshana Zuboff, *La era del capitalismo de la vigilancia: la lucha por un futuro humano frente a las nuevas fronteras del poder*, 1.a ed. (España: Paidós, 2020); S. Zuboff, «Surveillance Capitalism and the Challenge of Collective Action», *New Labor Forum* 28, n.o 1 (2019): 10-29, <https://doi.org/10.1177/1095796018819461>; S. Zuboff, «The age of surveillance capitalism: The fight for a human future at the new frontier of power», *Yale Law Journal* 129, n.o 5 (2020): 1460-1515; S. Zuboff, «Surveillance Capitalism or Democracy? The Death Match of Institutional Orders and the Politics of Knowledge in Our Information Civilization», *Organization Theory* 3, n.o 3 (2022), <https://doi.org/10.1177/26317877221129290>.

vigilancia», se propone observar las consecuencias prácticas de la implementación de tecnologías capitalistas en el ámbito de acción estatal y en el mundo político, particularmente, respecto a la datificación de la ciudadanía.

1. CAMBIANDO EL CONTEXTO: DEL MERCADO AL ESTADO

1.1. TRANSFORMAR LA TECNOLOGÍA

De acuerdo con Feenberg, las formas dominantes de comprender la tecnología en las sociedades capitalistas oscilan entre una lógica instrumental, que la percibe como una herramienta neutral, independiente de cualquier concepción valórica o ideológica; y otra lógica sustantiva, que le atribuye una orientación inevitable hacia el control de los seres humanos y la naturaleza. Aunque muy diferentes entre sí, finalmente ambas comparten un problema común, esto es, que la preocupación por la vinculación entre tecnología y política no parece tener ninguna relevancia práctica:

...si la tecnología es mera instrumentalidad, indiferente a los valores, entonces su diseño no es una cuestión que pueda debatirse políticamente; sólo es posible debatir su alcance y la eficacia de aplicarla. Por otro lado, si la tecnología es el vehículo de una cultura de dominación, entonces estamos condenados a procurar su avance hacia la distopía o a regresar a un modo de vida más primitivo. En ningún caso podemos cambiarla: en ambas teorías, *la tecnología es el destino*.¹⁰

Entonces, si los problemas tecnológicos no tienen que ver exclusivamente con su eficiencia, ni con establecer límites morales para la tecnología, ¿por dónde avanzar? En primer lugar, poniendo en discusión la neutralidad de la tecnología sin caer en una interpretación que nos condene al abandono. Esto implica reconocer que en términos de partes, de componentes técnicos como por ejemplo un tornillo o un material conductor de electricidad, efectivamente existen principios técnicos de aplicación universal que pueden ser calificados como neutrales. Pero al momento de ser integrados en una tecnología concreta, incorporan en su diseño condicionantes sociales específicas.

Los sesgos sociales que se generan en un determinado desarrollo tecnológico se manifiestan ya sea sustantivamente (como la búsqueda de privilegiar a un grupo determinado de actores); o formalmente (como la aplicación de reglas universales a grupos de actores que no son comparables entre sí). El principio formal es el que se confunde con un desarrollo tecnológico neutral, cuando en realidad, implica arbitrariedad “...en la elección prejuiciosa del *tiempo, el espacio y la forma de introducir un sistema, compuesto de elementos relativamente neutrales*.”¹¹ De esta

10 Feenberg, Transformar la tecnología, 28. Cursiva en el original.

11 Feenberg, 134. Cursiva en el original.

forma, es posible comprender que las condicionantes sociales son introducidas a la tecnología desde su diseño por parte de actores sociales específicos. Esto es, actores con el poder de fijar las condiciones, las necesidades e intereses en una tecnología específica desde sus orientaciones valóricas e ideológicas, la mayoría de las cuales están situadas actualmente en un orden hegemónico capitalista.

A partir de las necesidades y la evolución reciente del capitalismo, se ha ido constituyendo un sistema integrado de tecnologías caracterizadas por su interdependencia, y que tienden a organizar *todas* las experiencias sociales de uso de tecnologías. Por ejemplo, si una persona quiere crear un *software* o una aplicación, tiene que tomar en cuenta la existencia de los sistemas operativos como Windows o MacOS, Android o IOS. No se parte desde cero, sino desde la forma en que se han organizado institucionalmente las posibilidades de diseñar e implementar tecnologías. Tal como expresa Feenberg: "...los productos tienden cada vez más a ser diseñados para encajar armoniosamente en el sistema existente de piezas y dispositivos."¹² A pesar de ello, debe considerarse la posibilidad de comprender que la tecnología, tal como se manifiesta en nuestras sociedades, no es un destino inevitable de dominación y control (capitalista), sino más bien, un curso de acción entre múltiples posibilidades con mayor o menor posibilidad de realización, lo que a su vez, abre los destinos tecnológicos más allá de la distopía.

Antes de avanzar, es importante precisar tres elementos prácticos sobre la comprensión de la tecnología. El primero de ellos, es la propuesta de Feenberg sobre los códigos técnicos, que implica la realización por medio de una tecnología de una solución a un problema, pero que habitualmente se orienta a partir de las necesidades del orden hegemónico existente. Eso significa que podrían existir diseños y códigos técnicos alternativos a los dominantes en la actualidad, abriendo el potencial a futuros tecnológicos más amplios. Por ejemplo, en un orden hegemónico capitalista, en el que existe una relación desigual entre el propietario de una empresa y el trabajador, se diseña un dispositivo tecnológico como la cadena de montaje, que legitima su supuesta objetividad por medio de la búsqueda de eficiencia en el trabajo (producir más en menor tiempo), pero al mismo tiempo, establece como principio una relación asimétrica entre actores (a mayor eficiencia, mayor degradación del trabajo humano del/a obrero/a). ¿Podrían pensarse sistemas alternativos (códigos técnicos alternativos) que sean eficientes sin generar alienación o dominación de los trabajadores?

El segundo elemento para la comprensión de la tecnología es lo que Feenberg denomina autonomía operacional, esto implica tener el poder de tomar

12 Andrew Feenberg, *Between Reason and Experience: Essays in Technology and Modernity*, Kindle edition (Cambridge, Mass.: The MIT Press, 2010), <http://www.amazon.com/Between-Reason-Experience-Technology-Modernity-ebook/dp/B004GC-JPYK>.

una decisión técnica sin considerar el punto de vista de los demás actores que podrían ser afectados. Una separación entre los espacios sociales estratégicos en los que se dictaminan decisiones técnicas, y un mundo de relaciones sociales que se ve afectado por las externalidades de esa resolución de decisiones, y que cuenta con nulos o limitados mecanismos formales de reclamo para introducir cambios en las tecnologías existentes. De esta forma, las experiencias prácticas de uso de tecnología en sociedades capitalistas están organizadas en diversas formas de dominación de los usuarios de tecnologías como parte de sus experiencias de trabajo y consumo.

Es evidente que existe una tensión entre la autonomía operacional y la democracia. Mientras más autonomía operacional, menos democracia en la medida en que existen menos mecanismos de discusión pública sobre sus consecuencias. Esto se debe a que la toma de decisiones está extremadamente centralizada. Entonces, ¿qué ocurre cuando el Estado replica estos mecanismos técnicos con las lógicas del conocimiento experto que se extienden hacia la ciudadanía sin consideraciones participativas de ningún tipo?

Finalmente, un tercer elemento es el de la conflictividad en relación a la tecnología existente. No podría hablarse de una conflictividad universal, ya que precisamente, debido a la existencia del sesgo formal, se producen efectos diferenciados en múltiples actores, esto se manifiesta como expresiones de tensión que potencian la desigualdad y la exclusión. Para ello, Feenberg introduce el concepto de táctica, entendido como acciones puntuales que cambian de forma sutil los cursos de acción definidos estratégicamente. Por ejemplo, por medio de "...improvisaciones productivas no autorizadas, racionalizaciones e innovaciones informales..."¹³, generando con ello un aumento de la presión estratégica por el control (nuevas reglamentaciones, nuevos mecanismos técnicos de control, aparición de procesos de criminalización de ciertas experiencias de uso de tecnologías). O bien, la posibilidad de que las acciones tácticas sean incorporadas, transformando los procesos de dominación, y al menos potencialmente, abriendo la posibilidad de la democratización de la tecnología.

En este contexto surgen dos preocupaciones clave. Por una parte, la necesidad de transformar la tecnología desarrollada en contextos capitalistas por medio de códigos técnicos más amplios, que reduzcan la autonomía operacional y los efectos sociales de los sesgos formales. Por otra parte, la preocupación sobre la que se discute aquí: ¿cuáles son las consecuencias de implementar tecnologías capitalistas en otros contextos culturales? ¿Cuáles son las consecuencias de aplicar el uso tecnologías capitalistas en otros ámbitos institucionales? Y más específi-

13 Feenberg, Transformar la tecnología, 139.

camente, ¿cuáles son las consecuencias del uso de tecnologías capitalistas en las prácticas de acción de un Estado democrático?

1.2. TRANSFORMACIÓN CULTURAL E INSTITUCIONAL DE LA TECNOLOGÍA

Una cuestión central aquí, es que la lógica instrumental de la tecnología que se ha vuelto dominante en los procesos de implementación tecnológicos del Estado, es la que supone una neutralidad tecnológica, la que se adaptaría automáticamente a las necesidades democráticas. Como hemos venido argumentando, esta neutralidad no existe. Los efectos de una tecnología que ya está codificada por determinados principios valóricos, ideologías e intereses se replicará en espacios sociales diferentes. ¿Cómo ocurren, entonces, los desarrollos de nuevas tecnologías?

Según señala Feenberg, en las primeras etapas del capitalismo surgían como *ramificaciones*, es decir, desarrollos paralelos de tecnologías que competían entre sí, hasta que alguna de ellas se volvía dominante. En la actualidad, sin embargo, es más común un desarrollo por capas, en que sobre un tronco común se introducen innovaciones que agregan algo nuevo sobre lo que ya existe. Aunque Feenberg no habla del traspaso de tecnologías entre dimensiones institucionales diferentes de las sociedades capitalistas (como el mercado y el Estado), sí genera discusiones relevantes respecto a las posibilidades de adaptar tecnologías capitalistas en contextos culturales diferentes.

Un primer caso, es el estudio del proceso de modernización de Japón a fines de la era Meiji (fines del s. XIX hasta inicios del s. XX). Luego de un amplio periodo en que este país permaneció aislado, se inició un proceso particular y acelerado de modernización que implicó la adaptación y la mezcla entre tecnologías y cambios institucionales de origen moderno-occidental, y ciertos aspectos culturales propios de las tradiciones sociales y culturales japonesas. Ello generó dualidades eclécticas, como por ejemplo, casas japonesas que tienen tanto cuartos occidentales como japoneses, en los que se habita de forma diferente.¹⁴ En etapas históricas más recientes, los japoneses han sido exitosos en generar innovaciones tecnológicas orientadas desde sus tradiciones culturales, las que han sido incorporadas globalmente en los circuitos capitalistas. Por ejemplo, los abanicos plegables, el origami o el bonsai, dan cuenta de una tradición de miniaturización, la que fue trasladada a los diseños de microcomponentes o los primeros equipos de audio portátiles, los *walkman*. De esta manera, las formas de adopción y desarrollo tecnológico en Japón han implicado esfuerzos, a veces fracasados y a veces exitosos, de incluir nuevas capas tecnológicas que generan una diferenciación

14 Feenberg, *Between Reason and Experience*, 108.

relevante respecto a lo que podríamos denominar la corriente central de la modernización tecnológica occidental.

El segundo caso es el de la Unión Soviética. En este contexto social y cultural se habría esperado un desarrollo tecnológico completamente diferente al del occidente capitalista. Más específicamente otra tecnología, es decir, un abandono de los desarrollos tecnológicos occidentales y la producción de una rama tecnológica completamente separada y orientada por intereses y necesidades diferentes. Pero la confrontación con el capitalismo se manifestó por medio de una economía centralizada que derivó hacia el autoritarismo, y que replicó tecnologías occidentales impidiendo una innovación tecnológica socialista, y por ello, manteniendo también las estructuras institucionales que daban soporte a esas tecnologías: "...el régimen soviético adoptó una posición típicamente instrumentalista en cuanto a la tecnología, importándola y usándola como si fuera una herramienta neutral." ¹⁵

Como expresa Feenberg, se intentó construir otra civilización con las tecnologías del occidente capitalista, lo que impidió la diferenciación y la búsqueda efectiva de prácticas que redujeran o eliminaran la explotación de los trabajadores, porque la tecnología utilizada estaba:

...configurada en su diseño y desarrollo por los propósitos sociales del capital, particularmente por la necesidad de mantener una división del trabajo que mantenga a la mano de obra bajo un control seguro. ¹⁶

Estas dos vías de adopción y transformación tecnológica pueden ser comprendidas como modelos. No solo en relación a un cambio civilizatorio, sino también en relación a la necesidad de transformación de la tecnología al pasar desde una dimensión institucional de las sociedades modernas a otra. Es decir, al traspaso desde los espacios institucionales del capital a los del Estado. Lo que se postula acá, es que la adopción actual de tecnologías digitales por parte del Estado se asemeja más al modelo instrumentalista soviético que al modelo de capas japonés. Por tanto, hay una preocupación de diferenciación que opera principalmente en el ámbito discursivo, pero finalmente se privilegia una lógica práctica de adopción que replica los códigos técnicos y la autonomía operacional, es decir, los aspectos no democráticos de la gestión capitalista.

Además, hay que considerar que, actualmente, estamos inmersos en la hegemonía de las tecnologías capitalistas, donde resulta inviable para los Estados democráticos desarrollar ramas tecnológicas autónomas y completamente diferenciadas de las tecnologías capitalistas. La única vía posible es la introducción de

15 Feenberg, Transformar la tecnología, 33.

16 Feenberg, 84.

capas que impliquen una transformación práctica e identitaria en los procesos de apropiación tecnológica por parte del Estado, y que introduzca una transformación efectivamente democrática:

El costo de oportunidad de hacer cosas de modo autóctono es mucho más alto, entonces debe haber importación y transferencia de tecnología y conocimiento científico, pero debe haber adaptación local, y allí donde no hay, usted tendrá problemas. El principal modo de corregir tales problemas es por medio de algún tipo de proceso público. Si el sistema político democrático es débil, entonces los problemas no podrán ser corregidos.¹⁷

De este modo, hay que considerar que el uso sin adaptación orienta la experiencia a la construcción de un Estado que desaparece bajo las formas neoliberales de existencia que las instituciones y las tecnologías articuladas en sistemas socio-técnicos están promoviendo. En la siguiente sección veremos un ejemplo de este peligro, vinculado con la adopción de procesos de datificación por parte del Estado.

2. LA ADOPCIÓN DEL CAPITALISMO DE LA VIGILANCIA POR EL ESTADO

Las discusiones sobre tecnología, capitalismo y vigilancia han acompañado el despliegue social de las tecnologías de información y comunicación, y los procesos de digitalización. Turner¹⁸ ha destacado el vínculo entre los procesos de vigilancia burocrática y la individuación como mecanismos de identificación y perfilamiento de cada persona. Por su parte, Gill¹⁹ vincula la vigilancia con el ejercicio del poder por medio de aparatos que conforman un circuito orientado a la obtención de beneficios económicos en el contexto neoliberal. Pero, sin duda, la construcción conceptual fundamental en relación al capitalismo de la vigilancia es la propuesta de Zuboff,²⁰ para quien sería un proceso de despojo de nuestra experiencia digital convertida en datos de comportamiento transados en mercados que buscan predecir y orientar experiencias de consumo, y quizá también las experiencias ciudadanas.

2.1. LA DIMENSIÓN DE LA GESTIÓN TECNOLÓGICA

En la actualidad, la producción e implementación social de tecnologías, incluidas las utilizadas por los Estados, depende de los mecanismos institucionales del capitalismo. Esto es en cuestiones como el desarrollo de sistemas de producción de tecnologías, plataformas de programación o sistemas operativos;

17 Pablo Rubén Mariconda y Fernando Tula Molina, «Entrevista con Andrew Feenberg», *Scientiae Studia* 7, n.o 1 (marzo de 2009): 170, <https://doi.org/10.1590/S1678-31662009000100009>.

18 B.S. Turner, «Individualism, Capitalism and the Dominant Culture: A Note on the Debate», *Journal of Sociology* 24, n.o 1 (1988): 47-64, <https://doi.org/10.1177/144078338802400103>.

19 S. Gill, «The Global Panopticon? The Neoliberal State, Economic Life, and Democratic Surveillance», *Alternatives: Global, Local, Political* 20, n.o 1 (1995): 1-49, <https://doi.org/10.1177/030437549502000101>.

20 Shoshana Zuboff, «Surveillance Capitalism and the Challenge of Collective Action», *New Labor Forum* 28, n.o 1 (1 de enero de 2019): 14, <https://doi.org/10.1177/1095796018819461>.

acuerdos comerciales que regulan la comercialización de productos tecnológicos; y leyes de propiedad intelectual que sancionan usos no autorizados. Los procesos anteriormente mencionados, regulan y organizan las tecnologías disponibles, pero al mismo tiempo, operan como barreras de entrada a los mercados tecnológicos.²¹ Es decir, limitan la aparición de competidores y restringen artificialmente tanto el rango de tecnologías disponibles como las experiencias de uso. Entonces, ¿qué ocurre cuando estas lógicas de organización de tecnología son implementadas en el ámbito estatal?

Para ello, habría que distinguir entre los discursos y la construcción de agendas políticas, y por otra parte, identificar las prácticas de implementación de políticas públicas concretas. En relación a la dimensión discursiva y la preocupación por la democratización, se puede considerar como ejemplo esta discusión referida al contexto chileno:

...la democracia digital –o, más estrictamente, la transformación digital de la democracia– se vincula con la gobernanza, con la idea de “gobierno abierto”, y pretende contribuir a generar mecanismos de transparencia y participación ciudadana más robustos que mejoren el proceso democrático.²²

Por otra parte, en la dimensión de la implementación de políticas puede distinguirse una reducción de la transformación digital a preocupaciones más específicas, donde finalmente el gobierno abierto, democrático y transparente se reduce o desaparece:

La Transformación Digital del Estado es un proceso que consiste en **repensar la forma en que las instituciones cumplen con su mandato y entregan sus servicios a la ciudadanía**, poniendo en el centro las necesidades de las personas. Lo anterior implica rediseñar la entrega de servicios mediante la incorporación de **herramientas tecnológicas, el uso de datos para la toma de decisiones y procesos de innovación** que permitan simplificar el acceso a las prestaciones por parte de la ciudadanía.²³

De este modo, es interesante observar cómo esta cita refleja la reducción del discurso democrático en una experiencia práctica de entrega de servicios o prestaciones por medio de mecanismos que se diferencian poco de las prácticas empresariales de atención al cliente. Al mismo tiempo, aparece la datificación que orienta la toma de decisiones, y se convierte en un factor clave de relación con la ciudadanía. Desde la perspectiva que se discute acá, esto refleja un mo-

21 M. Cimoli y A. Primi, «Capítulo I. Propiedad intelectual y desarrollo: una interpretación de los (nuevos) mercados del conocimiento», en *Generación y protección del conocimiento: propiedad intelectual, innovación y desarrollo económico*, ed. Jorge Martínez, 1° (México, D.F.: CEPAL, 2008), 29-58, <http://www.cepal.org/cgi-bin/getProd.asp?xml=/publicaciones/sinsigla/xml/2/32772/P32772.xml&xsl=/mexico/tpl/p10f.xsl&base=/mexico/tpl/top-bottom.xslt>.

22 Departamento de Estudios, Extensión y Publicaciones. Biblioteca del Congreso Nacional, «Respondiendo a los desafíos de la transformación digital: gobernanza, crisis de las instituciones y uso de las nuevas tecnologías para avanzar hacia una democracia digital» (Biblioteca del Congreso Nacional, 2022), https://www.bcn.cl/asesoriasparlamentarias/detalle_documento.html?id=80645.

23 Gobierno de Chile, «¿Cómo nos preparamos para la Transformación Digital? Guía de autoevaluación para la implementación de la Ley N° 21.180 de Transformación Digital del Estado, 2021, Gobierno de Chile», 2021, <https://digital.gob.cl/transformacion-digital/estandares-y-guias/guia-de-autoevaluacion-para-la-implementacion-de-la-ley-n-21180/>. Negritas en el original.

delo instrumentalista que replica sin adaptar, los códigos técnicos capitalistas. Y por tanto, no considera adaptaciones efectivas que incluyan capas democráticas, participativas o de transparencia. Así, al imitar modelos de gestión de tecnologías que no tienen preocupaciones democráticas, que no desarrollan tecnologías para la participación y la transparencia, y que en la práctica tampoco tienen una preocupación por la interacción digital con sus clientes, la transformación tecnológica opera más como una lógica de gestión empresarial y de servicios, que como una lógica de gobernanza democrática.

2.2. *EL CICLO DE LA DATIFICACIÓN: LA CIUDADANÍA COMO EXPERIENCIA DE CONSUMO*

La datificación transforma la experiencia de consumo al conectar a las personas con tecnologías, plataformas digitales y dispositivos que orientan la vida cotidiana hacia el consumismo de masas, el deseo y la fetichización permanente. En consecuencia, las personas tienden a convertirse en objetos de consumo; al mismo tiempo que los objetos de consumo adquieren agencia: objetos con los que se pueden establecer relaciones de intercambio²⁴.

A partir de los trabajos de Barassi²⁵, Zuboff²⁶ y Yeung²⁷ es posible distinguir dos grandes dimensiones del capitalismo de la vigilancia: *el ciclo de la datificación*, que implica la datificación propiamente tal, la perfilación y la actualización permanente del consumidor-ciudadano. Y por otra parte, *el ciclo de la orientación de comportamientos de consumo-políticos* que implica la vigilancia, predicción e intervención sobre los comportamientos para la obtención de beneficios (económicos-políticos). La idea de expresarlo con una estructura cíclica implica a su vez la identificación de un proceso que nunca se acaba, y en el cual cada componente del ciclo está permanente conectado con los demás alimentando el proceso en su totalidad.

En primer lugar, la datificación implica la conversión de la experiencia social humana en datos. Ahora bien, aunque en la práctica hay una reducción de lo humano a aquello que puede ser datificado, es decir, entendido como un excedente de comportamiento que es posteriormente comercializado en mercados secundarios de publicidad y promoción del consumo, al mismo tiempo, otros

24 J.M. Wise, «Intelligent Agency», *Cultural Studies* 12, n.o 3 (julio de 1998): 410-28, <https://doi.org/10.1080/095023898335483>.

25 V. Barassi, «Digital Citizens? Data Traces and Family Life», *Contemporary Social Science* 12, n.o 1-2 (2017): 84-95, <https://doi.org/10.1080/21582041.2017.1338353>; V. Barassi, «Datafied Times: Surveillance Capitalism, Data Technologies and the Social Construction of Time in Family Life», *New Media and Society* 22, n.o 9 (2020): 1545-60, <https://doi.org/10.1177/1461444820913573>.

26 Zuboff, «Surveillance Capitalism and the Challenge of Collective Action», 2019; Zuboff, *La era del capitalismo de la vigilancia*.

27 Karen Yeung, «Five Fears about Mass Predictive Personalization in an Age of Surveillance Capitalism», *International Data Privacy Law* 8, n.o 3 (1 de agosto de 2018): 258-69, <https://doi.org/10.1093/idpl/ipy020>.

datos, y otras formas de experiencia social con menor potencial de datificación, se vuelven irrelevantes. Las experiencias sociales de grupos en situación de desigualdad o exclusión son invisibilizadas, ya que no aportan datos o sus experiencias no son relevantes en términos de consumo, aunque podrían serlo para estados autoritarios que implementan mecanismos de control sobre sus ciudadanos.

En este sentido, ¿qué aspectos de la experiencia humana datifican los gobiernos? Para el caso de Chile, la principal plataforma pública de datos es el Registro Social de Hogares (RSH), cuya función principal es efectuar una caracterización socioeconómica de la población para una distribución de beneficios sociales más adecuada y eficiente. Sin embargo, pueden encontrarse muchos otros datos que posibilitan la caracterización de los hogares del país considerando su composición, edad de sus miembros, y cruzando, además, información con otras plataformas públicas de educación, salud, impuestos, entre otras²⁸. Estos modelos de integración de datos para la vigilancia se están ocupando en diversos países²⁹.

Además, es importante considerar que esta experiencia de datificación es habitualmente unilateral, lo que implica que no hay mecanismos específicos de control ciudadano como consultas o participación ciudadana. Por ende, se estaría produciendo una pérdida de control sobre los datos que podrían tener relevancia social y política fundamental para el futuro. En este marco, cuando el Estado incorpora tecnologías de datificación sin generar los debidos resguardos democráticos, es porque comprende a los ciudadanos como clientes, pudiendo usar estos mecanismos para la orientación política de la ciudadanía³⁰.

Un segundo componente de la datificación de la experiencia humana es la perfilación de individuos. Hoy en día, es una práctica habitual casi obligatoria en diversas redes sociales generales o específicas (académicas, de búsqueda de empleo, sociales, entre otras). Al mismo tiempo, dispositivos y plataformas recogen rastros digitales que contribuyen a la construcción de perfiles. Acá juegan un papel clave los términos y condiciones de uso, que implican una serie de prácticas de abuso respecto a los datos y la privacidad de los usuarios³¹.

28 Helder Alejandro Binimelis Espinoza, «Modernización del Estado, sistemas de gestión de información y la transformación de las políticas sociales», en *Políticas Sociais na América Latina. Retrocessos e resistências*, 1.a ed. (Curitiba: Appris Editoria, 2018), 145-59; MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL, «Registro Social de Hogares» (Ministerio de Desarrollo Social, 2018), www.registrosocial.gob.cl.

29 Virginia Eubanks, *La automatización de la desigualdad: herramientas de tecnología avanzada para supervisar y castigar a los pobres* (Madrid: Capitan Swing, 2021).

30 Zuboff, «Surveillance Capitalism and the Challenge of Collective Action», 1 de enero de 2019, 13-14.

31 Vera Schmitt, Maija Poikela, y Sebastian Möller, «Android Permission Manager, Visual Cues, and Their Effect on Privacy Awareness and Privacy Literacy», en *Proceedings of the 17th International Conference on Availability, Reliability and Security (ARES 2022: The 17th International Conference on Availability, Reliability and Security, Vienna Austria: ACM, 2022)*, 1-12, <https://doi.org/10.1145/3538969.3543790>.

Esos perfiles existen en una compleja infraestructura de datos que permiten cruzar e identificar comportamientos expresados en redes sociales. De forma simultánea, y por medio de mecanismos de geolocalización, otra serie de experiencias sociales pueden ser asociadas a nuestras identidades virtuales: dónde estamos, con quién interactuamos, qué búsquedas hacemos en internet o qué sitios visitamos. Cualquier experiencia social que tengamos expuesta a algún mecanismo de datificación, es absorbida y orientada a la construcción de perfiles individuales.

Respecto al papel del Estado, se ejemplifica con las formas de perfilamiento del RSH en Chile. Esta plataforma posee lo que podría denominarse una función para que cada familia construya su perfil socioeconómico, pero además, recoge los datos de los demás servicios públicos que utiliza la ciudadanía. Es decir, que cada vez que se accede a salud o educación pública, o que se informan impuestos, esos datos también son capturados y compartidos automáticamente para la construcción de perfiles socioeconómicos por el RSH.

A su vez, el ciclo de la datificación exige la permanente actualización de datos. En este sentido, es posible identificar una serie de mecanismos que las diversas aplicaciones digitales —especialmente redes sociales—, generan incentivos para que cada usuario aporte nuevos datos voluntaria o involuntariamente. Tales como, sugerencias de amistad, informaciones de las actividades virtuales de nuestros conocidos, sugerencias de temas de interés. En este contexto, cualquier “me gusta” o cualquier “bloqueo” contribuye a la construcción de un perfil en un proceso de actualización permanente y que busca perfeccionarse cada vez más. Al mismo tiempo, las actualizaciones de las aplicaciones o de las condiciones de servicio, se orientan a la mejora en estas capacidades de perfilar, abarcando una variedad cada vez más amplia de ámbitos de la experiencia.

Esta necesidad de obtener información actualizada facilita o más bien perfecciona el perfilamiento de individuos, aunque al mismo tiempo posibilita la obtención de datos de comportamientos de masa³². Es decir, las tecnologías *Big Data*, que poseen la capacidad de gestionar datos de enormes cantidades de consumidores, no se limitan exclusivamente a la perfilación individual, sino que al mismo tiempo van generando perfilamientos masivos. Son capaces de comprender comportamientos de grupos específicos, en momentos específicos: ¿cuál es el equipo de fútbol con más seguidores en una ciudad? ¿Qué información comparan los usuarios en una red social? ¿Qué comportamientos de consumo tienen las mujeres durante su menstruación? ¿A qué le da me gusta o qué contenidos tienen más minutos de visualización en personas de derecha o izquierda?

32 Yeung, «Five Fears about Mass Predictive Personalization in an Age of Surveillance Capitalism».

Nos preguntamos, entonces, ¿qué puede hacer el Estado con los datos de la ciudadanía? Barassi indica que estos procesos de perfilamiento originalmente tenían una orientación comercial, pero cada vez más incorporan un perfilamiento político que puede afectar nuestros derechos y libertades³³.

2.3. EL CICLO DE LA ORIENTACIÓN: PREDECIR Y DIRIGIR A LA CIUDADANÍA

Como se había anunciado, el segundo ciclo del capitalismo de la vigilancia implica la orientación del comportamiento mediante procedimientos de vigilancia, predicción y direccionamiento. Este proceso redundante en la obtención de algún tipo de beneficio para quien conduce el proceso (económico o político). Zuboff acentúa su preocupación por la dimensión mercantil que implica la construcción de una infraestructura de procedimientos para mantener la autonomía operacional que posibilita la extracción de la experiencia para la obtención de beneficios económicos sin la responsabilidad respecto a sus consecuencias para la sociedad:

En el caso del capitalismo de la vigilancia, el camuflaje, el eufemismo y otras metodologías de secretismo tienen como objetivo evitar la interrupción de las operaciones críticas de la cadena de suministro que comienzan con la interpretación de la experiencia humana y terminan con la entrega de datos sobre el comportamiento a los sistemas de producción basados en la inteligencia de máquinas. Estas operaciones de secretismo por diseño nos convierten en exiliados de nuestro propio comportamiento, a los que se les niega el acceso o el control sobre el conocimiento derivado de nuestra experiencia. El conocimiento y el poder descansan en el capital de la vigilancia, para el que somos meros recursos “humanos naturales”.³⁴

Esta estructura institucional de la vigilancia, desde la perspectiva de Barassi, no está exclusivamente relacionada con mecanismos de consumo, sino que, cada vez más genera impactos en espacios político-ciudadanos, ya que los datos compartidos en plataformas y redes sociales digitales sobre opiniones políticas u opciones ideológicas, pueden ser vendidos y tratados como mercancía:

En este marco, el “sujeto de datos” es mucho más que un consumidor individual o un usuario clasificado por sus propias elecciones; es un ciudadano cuyas libertades y derechos dependen en gran medida de las formas en que se le está perfilando.³⁵

En este sentido, y especialmente en el contexto de la pandemia, ha surgido una creciente preocupación por las lógicas de vigilancia del Estado por medios digitales. La crisis mundial de salud generó una necesidad de implementar una digitalización de emergencia de plataformas y servicios públicos, al mismo

33 V. Barassi, «Datafied Citizens in the Age of Coerced Digital Participation», *Sociological Research Online* 24, n.o 3 (2019): 420, <https://doi.org/10.1177/1360780419857734>.

34 Zuboff, «Surveillance Capitalism and the Challenge of Collective Action», 1 de enero de 2019, 14.

35 Barassi, «Datafied Citizens in the Age of Coerced Digital Participation», 418.

tiempo que promovió el uso de estrategias de análisis de datos masivas³⁶. Sin embargo, estas políticas han sido acompañadas con la preocupación por la concentración del poder en los Estados, la limitación de las libertades individuales, y la sensación subjetiva de miedo que incrementa la necesidad de vigilancia³⁷. En esta línea, el uso de mecanismos de vigilancia hacia la ciudadanía se vuelve especialmente preocupante cuando los gobiernos desarrollan patrones autoritarios o cuando los mecanismos institucionales de respaldo a la democracia son débiles, como ha sido documentado respecto a la situaciones de China, Taiwán, Israel, Brasil y México³⁸. Esta tensión entre la vigilancia para la solución de un problema público y la vigilancia de connotación política, se enfrenta a las carencias en los resguardos institucionales.

Todo el proceso anterior es denominado por Zuboff como el imperativo extractivo³⁹. Esta masiva estructura organizacional de vigilancia digital que orienta la búsqueda de datos personales: ¿pero cuál es la relevancia de esa extracción? Su conexión con un segundo imperativo, el de la predicción. Es decir, que todo este complejo sistema de vigilancia lo que busca finalmente es identificar cuáles serán los comportamientos de una persona en el futuro: la identificación, con la mayor certeza posible, de que una persona tenga un determinado comportamiento de consumo o político. Ese es finalmente el valor que tiene el dato de comportamiento como producto comercial, o como producto que busca transformar la adhesión ciudadana a una causa como si fuera un proceso de consumo.

Estudios recientes han mostrado cómo los comportamientos políticos en redes sociales pueden ser mecanismos efectivos de predicción de resultados de elecciones⁴⁰, y de las opciones políticas de la ciudadanía:

En el subcampo de la previsión electoral, los expertos han demostrado el potencial de predic-

-
- 36 Zachary Desson et al., «An Analysis of the Policy Responses to the COVID-19 Pandemic in France, Belgium, and Canada», *Health Policy and Technology* 9, n.o 4 (diciembre de 2020): 430-46, <https://doi.org/10.1016/j.hlpt.2020.09.002>; Huijue Kelly Duan et al., «Open Government Data (OGD) Driven Decision Aid: A Predictive Model to Monitor COVID-19 and Support Decisions in a Brazilian State», *Revista Do Serviço Público* 71 (septiembre de 2020): 140-64, <https://doi.org/10.21874/rsp.v71i0.5009>.
- 37 Dan Degerman, Matthew Flinders, y Matthew Thomas Johnson, «In Defence of Fear: COVID-19, Crises and Democracy», *Critical Review of International Social and Political Philosophy*, 2020, <https://doi.org/10.1080/13698230.2020.1834744>; Engler et al., «Democracy in Times of the Pandemic»; Michele Rocco et al., «The Lasting Effects of the COVID-19 Pandemic on Support for Anti-Democratic Political Systems: A Six-Month Longitudinal Study», *Social Science Quarterly*, 2021, <https://doi.org/10.1111/ssqu.12958>.
- 38 A. Bizberge y M. S. Segura, «Digital rights during COVID-19 pandemic in Argentina, Brazil and Mexico», *Revista De Comunicación-Peru* 19, n.o 2 (febrero de 2020): 61-85, <https://doi.org/10.26441/RC19.2-2020-A4>; Yael Keshet, «Fear of Panoptic Surveillance: Using Digital Technology to Control the COVID-19 Epidemic», *Israel Journal of Health Policy Research* 9, n.o 1 (25 de noviembre de 2020): 67, <https://doi.org/10.1186/s13584-020-00429-7>; Olivia M. Y. Ngan y Adam M. Kelmenson, «Using Big Data Tools to Analyze Digital Footprint in the COVID-19 Pandemic: Some Public Health Ethics Considerations», *Asia Pacific Journal of Public Health* 33, n.o 1 (1 de enero de 2021): 129-30, <https://doi.org/10.1177/1010539520984360>; Helen O'Connor, W. John Hopkins, y David Johnston, «For the Greater Good? Data and Disasters in a Post-COVID World», *Journal of the Royal Society of New Zealand*, 2021, <https://doi.org/10.1080/03036758.2021.1900297>.
- 39 Zuboff, «Surveillance Capitalism and the Challenge of Collective Action», 1 de enero de 2019, 16.
- 40 Z. Xie et al., «Big Data Would Not Lie: Prediction of the 2016 Taiwan Election via Online Heterogeneous Information», *EPJ Data Science* 7, n.o 1 (2018), <https://doi.org/10.1140/epjds/s13688-018-0163-7>.

ción de los resultados de las elecciones a partir de datos digitales procedentes de diversas plataformas, como YouTube, Google, Twitter, Facebook e incluso Wikipedia. Los estudios basados en las grandes plataformas de medios sociales, es decir, Facebook y Twitter, han sido en gran medida los más exitosos, con índices de predicción que, en precisión y escala, a menudo han superado a las encuestas tradicionales...⁴¹

En la siguiente etapa se pasa de la vigilancia a la intervención en el comportamiento. Se trata de lo que Zuboff denomina economías de la acción, es decir, la utilización de la infraestructura digital para afectar la toma de decisiones de consumo, y como se ha venido indicando, también para afectar la toma de decisiones política:

...los procesos de inteligencia de máquinas se configuran para intervenir en el estado del mundo real entre personas y cosas reales. Estas intervenciones están diseñadas para aumentar los productos de predicción con el fin de que se aproximen a la certeza mediante el “ajuste”, el “pastoreo” y el condicionamiento del comportamiento de los individuos, los grupos y las poblaciones.⁴²

La misma Zuboff utiliza como ejemplo el conocido caso de la empresa Cambridge Analítica que utilizando estas técnicas de economías de acción generó intervenciones en procesos de elección política en Estados Unidos e Inglaterra⁴³. Finalmente, el ciclo de la orientación se cierra con la obtención de beneficios económicos o políticos. Parece pertinente extender el concepto de “monetización” hacia un beneficio o una ganancia de poder político a costa de ciudadanos que tienen cada vez menos control y autonomía sobre sus decisiones. Tal como expresa Yeung:

...la personalización masiva puede, con el tiempo, corroer la solidaridad social y aflojar tanto nuestros lazos sociales, que podría amenazar la naturaleza misma de nuestro carácter colectivo como comunidad moral y política.⁴⁴

¿Qué ocurre, entonces, cuando el que diseña e implementa socialmente este tipo de tecnologías es el Estado? ¿Cómo son consideradas las necesidades e intereses de la ciudadanía en un sistema que funciona unilateralmente? Si lo que hace el Estado es orientarse por una lógica instrumentalista de la tecnología, considerándola como una herramienta neutral y que pueda dar un salto institucional desde el mercado a las instituciones políticas sin ajustes, las consecuencias para la democracia serán nefastas. En vez de profundizar en la democracia, la transparencia o la participación (las nuevas promesas de la democracia digital), se estarán replicando los intereses y mecanismos tecnológicos del capitalismo hacia la vigilancia y el control de los clientes, ya no más considerados como ciudadanos.

41 J.B. Kristensen et al., «Parsimonious Data: How a Single Facebook like Predicts Voting Behavior in Multiparty Systems», PLoS ONE 12, n.o 9 (2017), <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0184562>.

42 Zuboff, «Surveillance Capitalism and the Challenge of Collective Action», 1 de enero de 2019, 17.

43 Zuboff, La era del capitalismo de la vigilancia, 30.

44 Yeung, «Five Fears about Mass Predictive Personalization in an Age of Surveillance Capitalism», 266.

3. PALABRAS FINALES

En las páginas previas se ha presentado una invitación a reflexionar sobre las consecuencias de la utilización de las tecnologías actualmente existentes en la acción estatal. Como se ha expresado, no resulta viable que el Estado desarrolle de forma independiente sus propias *ramas* tecnológicas, ya que los costos y las barreras de propiedad intelectual existentes lo limitan de forma considerable.

La opción disponible es la construcción de *capas* democráticas en las tecnologías utilizadas por el Estado. Los discursos que promueven estos procesos así lo indican, cuando hablan de democratización, transparencia y participación digital. Sin embargo, cuando son llevadas a la práctica como desarrollos tecnológicos específicos, el lenguaje y la implementación cambian: se habla ahora de servicios, de clientes y de gestión de datos.

Es decir, se ha adoptado un modelo instrumentalista que copia y pega los códigos técnicos de las tecnologías capitalistas en espacios institucionales que deberían operar de forma muy diferente. La diferencia entre el mercado capitalista y la acción del Estado está en la autonomía operacional, ya que el mercado se lo puede permitir (al no considerar resguardos democráticos), pero no así el Estado.

Hablamos previamente de las tácticas, como expresiones de tensión o conflicto con las decisiones tecnológicas estratégicas. Si se adoptan las tecnologías del mercado capitalista en la acción del Estado, sin considerar la introducción de *capas* democráticas, es posible que comencemos a observar nuevas fuentes de conflictividad con la ciudadanía.

PARTE II

AS TECNOLOGIAS DIGITAIS E O MUNDO DO TRABALHO

INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS, RACIONALIDADE CAPITALISTA E SERVIÇO SOCIAL

JAIME HILLESHEIM¹

INTRODUÇÃO

No presente capítulo procura-se problematizar os impactos das inovações tecnológicas na dinâmica da sociedade contemporânea, enfatizando o fato de que a produção e as formas de uso dessas inovações são orientadas pela racionalidade capitalista, o que indica contradições incontornáveis e insuperáveis nos marcos desta mesma sociabilidade. Partindo desse pressuposto, a análise se coaduna com as perspectivas nas quais se considera imprescindível a localização deste debate no contexto dos antagonismos de classe no atual estágio de desenvolvimento da ordem regida pelo capital. Como em cada estágio do seu desenvolvimento, o capitalismo produz novas formas de manifestação da questão social, entende-se que, em face do acelerado processo de avanços tecnológicos que impactam a esfera da produção e da reprodução da vida social, é inconteste que os assistentes sociais, que têm as expressões sempre renovadas da questão social seu objeto de intervenção, apreendam criticamente tais impactos. Estes ganham concreção no cotidiano de trabalho, impondo aos profissionais de serviço social inúmeros desafios teóricos, ético-políticos e práticos.

O objetivo que baliza esta reflexão em torno do tema anunciado é problematizar algumas questões que têm sido suscitadas no contexto da realidade concreta, mas que também vêm ganhando destaque na produção do conhecimento na área do Serviço Social e das Ciências Humanas e Sociais em geral. Do ponto de vista metodológico, trata-se de uma elaboração que tem como fontes privilegiadas:

- a) bibliografias intencionalmente selecionadas, nas quais a questão da tecnologia ganha centralidade;

1 Doutor em Serviço Social pelo Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da UFSC. Realizou estágio pós-Doutoral junto ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da PUC do Rio Grande do Sul. Professor dos cursos de graduação e pós-graduação do Departamento de Serviço Social da UFSC. Pesquisador do Núcleo de Estudos e Pesquisas: Trabalho, Questão Social e América Latina, vinculado ao PPGSS/UFSC. Bolsista de Produtividade em Pesquisa do CNPq - PQ2. E-mail: Jaime.h@ufsc.br Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5960974102571301>

- b) dados secundários coletados em bases específicas sobre informações relativas ao tema da tecnologia; e
- c) documentos de naturezas diversas disponíveis em *sites* institucionais, também selecionados intencionalmente.

A despeito da necessidade de aprofundamento do debate sobre as implicações dos avanços tecnológicos mais recentes na dinâmica da sociedade contemporânea e, particularmente, na profissão, defende-se que o serviço social tem condições, desde que orientado pelo rigor teórico e metodológico, de apreender criticamente os desafios impostos por estes impactos, no sentido de elaborar respostas pautadas nos valores e princípios que fundamentam e direcionam o projeto profissional hegemônico.

Por oportuno, merece registro o fato de que o presente capítulo expressa uma síntese parcial de um conjunto de estudos vinculados a iniciativas de pesquisas sobre o tema da tecnologia e das quais o autor participou na condição de coordenador ou membro do grupo de pesquisadores². Conforme se defende, o debate da tecnologia, no âmbito do serviço social, não é algo novo, mas tem merecido maiores esforços investigativos nos períodos mais recentes em face das rápidas e intensas inovações tecnológicas, particularmente de base digital. Adverte-se ao leitor, contudo, que mais do que respostas, pretende-se, aqui, apresentar reflexões que suscitem novas questões sobre um tema que carece de aprofundamento, tendo em vista sua importância no contexto contemporâneo, tanto no âmbito da formação como no do trabalho profissional.

O presente capítulo está organizado em três outras seções, além desta primeira de natureza introdutória. Na segunda seção se aborda a questão da tecnologia e a racionalidade capitalista, com o intuito de enfrentar alguns equívocos teóricos no trato sobre o tema, particularmente trazendo reflexões sobre a ideologização da tecnologia. Na terceira seção se traz ao leitor algumas problematizações sobre o debate em torno de perspectivas tecnocêntricas, que veem no avanço tecnológico a resolução de todos os desafios da sociedade contemporânea. Aqui, especialmente, centra-se a reflexão na relação entre avanços tecnológicos e a questão social. Tal análise permite adentrar, na seção seguinte, em um debate mais específico, qual seja, os impactos dos avanços tecnológicos no serviço social. Na sequência, são apresentadas algumas considerações finais, nas quais se procura construir algumas sínteses em relação às questões problematizadas.

2 Refere-se à pesquisa *Serviço social, trabalho e inovações tecnológicas* – que esta sob coordenação deste autor e implementada no âmbito do Programa de Bolsa de Produtividade em Pesquisa - Chamada CNPq n.º 09/2022, e à pesquisa *Os desafios do acesso e das intervenções profissionais nas políticas sociais diante das Tecnologias de Informação e de Comunicação (TIC)*, com financiamento no âmbito da Chamada CNPq/MCTI/FNDCT n.º 40/2022, sob a coordenação da professora Yolanda Aparecida Demétrio Guerra.

1. TECNOLOGIA E RACIONALIDADE CAPITALISTA: A NECESSIDADE DE COLOCAR AS COISAS EM SEU DEVIDO LUGAR

Quando se afirma que é preciso colocar as coisas em seu devido lugar, se está referindo à necessidade do rigor teórico-metodológico para apreender a questão da tecnologia no processo de desenvolvimento das forças produtivas e, mais precisamente, sua instrumentalidade na dinâmica da sociabilidade burguesa.

Nesse sentido, parte-se de pressupostos que já eram defendidos por Marx em *O Capital*, ao analisar as finalidades da produção e uso da maquinaria no modo de produção capitalista. Diz Marx que se “[n]a manufatura o revolucionamento do modo de produção começa com a força de trabalho; na grande indústria, com o meio de trabalho”³. Por isso, segundo Marx, seria necessário analisar como “[...] o meio de trabalho é transformado de ferramenta em máquina [...]”⁴. Ao fazer críticas às definições cunhadas e usadas, não só por matemáticos⁵ e mecânicos, mas também comumente por economistas que entendiam ser a “[...] ferramenta uma máquina simples [...], ao passo que a máquina “[...] uma ferramenta composta”⁶, Marx afirma que estas definições não têm nenhuma validade sob o ponto de vista econômico, haja vista que carecem do “elemento histórico”⁷. Sua crítica indica a necessidade de uma “história crítica da tecnologia”. Também em nota, no mesmo capítulo sobre a maquinaria e a grande indústria, Marx assevera que uma história crítica sobre o tema deveria levar em conta o fato de que as invenções humanas não podem ser analisadas a partir da capacidade de indivíduos apartados do acervo de criações do conjunto da humanidade, cuja constituição se faz por meio de um processo cumulativo, que se complexifica no próprio curso da história.

Para Marx, “[a] tecnologia desvela a atitude ativa do homem em relação à natureza, o processo imediato de produção de sua vida e, com isso, também de suas condições sociais de vida e das concepções espirituais que delas decorrem”⁸.

No mesmo sentido são as afirmações do filósofo brasileiro Álvaro Vieira Pinto em sua obra *O conceito de tecnologia*, na qual assevera que cabe aos inventores, individualmente, o mérito em face de suas descobertas e invenções inéditas, mas é importante destacar que estas são síntese do trabalho coletivo ou geral da

3 MARX, Karl. **O capital**. São Paulo: Boitempo, 2013, p. 445.

4 Idem.

5 Idem. Em nota Marx menciona, como exemplo, os escritos do matemático Charles Hutton (1737-1823), particularmente sua obra *Course of mathematics*, publicada em 1798.

6 Idem.

7 Ibidem, p. 446.

8 Ibidem, p. 446. Na obra que serve de referência, publicada em 2013, pela Editora Boitempo, esta passagem se encontra registrada na nota n.º 89.

sociedade e, com base no acúmulo das técnicas desenvolvidas em períodos precedentes. É justamente este acúmulo de conhecimentos que garante ao inventor individual o exercício da sua “argúcia intelectual”.

Segundo Álvaro Vieira Pinto, “[t]odo inventor tem de fundar o pensamento, as pesquisas, no estado da cultura do seu tempo”⁹. No entanto, ao problematizar a relação entre os centros produtores e os consumidores de tecnologia, relação esta marcada pelas imposições do poder econômico e político dos primeiros, o autor assevera que:

[a] tecnologia não constitui um produto cultural que por um insondável direito só possa ter nascido nos centros mais adiantados. Tal concepção, para ser admitida, levaria a supor a ausência da técnica nas sociedades menos evoluídas, até as mais primitivas, o que [...] configura uma tese inaceitável, pois nenhuma sociedade de seres suficientemente hominizados poderia existir sem técnicas correspondentes ao estado de crescimento de suas forças produtivas.¹⁰

Por isso, a tecnologia e a técnica não podem ser consideradas patrimônio de uma sociedade específica, cujo direito é fundado na ideia de ser esta sociedade a inventora de determinado bem tecnológico. Como ensina Álvaro Vieira Pinto, “[e]m virtude da sua natureza a ação técnica é passível de difusão. Não se conserva no estado de propriedade de alguém, de algum grupo social, porque espelha um modo de ser do homem em geral”¹¹. Ao arrematar a reflexão, Álvaro Vieira Pinto adverte que:

[s]e na prática estabelece-se o hábito de dizer que a técnica surge nas áreas avançadas, essa suposição explica-se pela confusão, nela implícita, que consiste em identificar a técnica, enquanto tal, como a tecnologia das áreas economicamente mais desenvolvidas em cada época. Com isso, a consciência cai no erro de julgar que as sociedades atrasadas não têm técnica ou não a podem engendrar. O surto tecnológico das regiões ricas de cada época não foi motivado por nenhuma lei da história, mas resume o dado circunstancial de que a desigualdade do poder econômico e da expansão cultural entre as sociedades humanas instituiu condições objetivas capazes de afogar o gênio criador dos indivíduos de outros grupos étnicos¹².

Álvaro Vieira Pinto está se referindo à ideologia do colonialismo que permeia historicamente as relações entre as economias centrais e as periféricas dependentes econômica e tecnologicamente¹³. Se contrapondo à ideia de que a tecnologia seja propriedade de determinadas sociedades em face das condições objetivas que estas tiveram para desenvolvê-las – geralmente, a custas de intensos processos de espoliação, pilhagem e exploração de outras – Álvaro Vieira Pinto defende que a tecnologia “[c]onstitui um bem humano que, por definição, não

9 PINTO, Álvaro Vieira. **O conceito de tecnologia** [Volume I]. São Paulo: Contraponto, 2005, p. 174.

10 Idem, p. 267.

11 Idem, p. 267.

12 Ibidem, p. 267-268.

13 Pode-se hoje fazer menção às novas formas de colonialismo, como a do chamado colonialismo digital. Cf. Faustino, Deivison; Lippold Walter. **Colonialismo digital**: por uma crítica hacker-fanoniana. São Paulo: Boitempo, 2023.

conhece barreiras ou direitos de propriedade, porque o único proprietário dele é a humanidade inteira”¹⁴.

Levando estes fundamentos em conta e os objetivos que orientam as reflexões se pode avançar nas análises. Ora, assim como Marx o fez, é preciso reconhecer que os avanços tecnológicos implicam transformações em todas as esferas da vida social, tanto na produção material como na produção espiritual, portanto no mundo simbólico, na cultura. Do mesmo modo, as inovações tecnológicas, considerando, aqui particularmente as contemporâneas, repercutem no conjunto das sociedades humanas, provocando alterações em suas dinâmicas, ainda que não com a mesma intensidade e no mesmo tempo. Dado o fato que se precisa localizar estas alterações no contexto de um sistema global regido pelo capital, as determinações da estrutura do modo de produção capitalista – fundado na propriedade privada e na divisão de classes - conformam as formas de produzir, distribuir, de fazer circular e consumir os bens tecnológicos. Assim, se a lógica desta forma social implica, necessariamente, a produção de riqueza de um lado e a miséria humana de outro em um mesmo processo, tal lógica também é verdadeira quando se particulariza a produção de tecnologias. Esta – e o seu uso - é orientada a partir de uma determinada racionalidade, em cada tempo histórico e, no contexto da sociedade capitalista, serve precipuamente aos interesses da acumulação.

Tal racionalidade, por isso, subordina as necessidades humanas às do capital, explicitando contradições intransponíveis nos marcos desta sociabilidade e que se materializam no cotidiano da vida. Assim, os avanços tecnológicos que são motivos de espantos constantes e que deveriam contribuir para, efetivamente, responder às necessidades humanas, fazendo com que problemas ou barreiras impostas no curso do desenvolvimento histórico sejam superados, acabam por provocar processos de estranhamento, nos termos definidos por Lukács (2013).

Lukács afirma que é imprescindível compreender “[...] a objetivação [*Vergegenständlichung*] do objeto e a alienação [*Entäußerung*] do sujeito, que como processo unitário compõem o fundamento da práxis e teoria humanas”¹⁵. Para Lukács:

Esse complexo de problemas ocupou um lugar central em parte da filosofia mais recente, ao ser tratado como fundamento do estranhamento [*Entfremdung*]. Existe aqui sem dúvida uma conexão até bem íntima: o estranhamento só pode se originar da alienação; onde a estrutura do ser não desloca esta para o centro, determinados tipos daquele nem sequer podem ocorrer. Contudo, quando se aborda esse problema, jamais se deve esquecer que ontologicamente a origem do estranhamento na alienação de modo algum significa uma afinidade evidente e incondicional desses dois complexos do ser: é fato que certas formas de estranhamento só podem surgir da alienação, mas esta pode perfeitamente existir e atuar sem produzir estranhamentos¹⁶.

14 PINTO, 2005, p. 268.

15 LUKÁCS, György. **Para uma ontologia do ser social II**. São Paulo: Boitempo, 2013, p. 417, grifo do autor.

16 Idem, p. 417-418, grifo do autor.

E, se o estranhamento é um fenômeno histórico e social que se modifica constantemente, então, não pode ser entendido como uma condição humana, de caráter universal. De acordo com Lukács:

[...] o desenvolvimento das forças produtivas – em si, correspondendo à sua essência – é idêntico à elevação das capacidades humanas, mas, em seu modo fenomênico, também pode provocar – igualmente em sua respectiva necessidade social – uma degradação, uma deformação, um autoestranhamento dos homens¹⁷.

Nesse sentido, a tecnologia e o aprimoramento das técnicas enquanto objetivações humanas, em cada tempo histórico, correspondem às determinações sociais existentes, estão em direta conexão com as relações sociais. Por isso, conforme os ensinamentos do próprio Lukács, é imperativo que sejam verificadas quais as “[...] consequências o desenvolvimento das forças produtivas tem para a construção e a dinâmica da socialidade”¹⁸.

Ademais, como afirma Álvaro Vieira Pinto, “[a]s relações sociais têm sempre a primazia, e de fato constituem o fundamento de todas as realizações do homem”¹⁹. Para o mesmo autor os avanços tecnológicos evidenciam o acúmulo de conhecimento produzido pela própria humanidade e que aquilo que comumente se chama de tecnologia de ponta tem como base outras criações humanas precedentes, tudo, efetivamente, obra humana e não imanente à própria tecnologia tomada como um ente autônomo, mas como obra de um ser com capacidade de pensamento, como expressão da “[...] consciência humana no conhecimento do mundo [...]” refletida nas mais diversas criações²⁰.

Isso remete, novamente, ao debate sobre a racionalidade que orienta a produção e o uso da tecnologia na forma social e histórica regida pelo capital. Ora, como objetivação humana, em si, essa tecnologia não é necessariamente algo maléfico, potencializadora ou geradora, portanto, daquele processo de degradação humana mencionado por Lukács. Do mesmo modo, em si, não pode ser a tecnologia atribuída uma capacidade imanente de promover a redenção da humanidade e a solução de todos os seus problemas e limitações, haja vista que é síntese, resultado de teleologia, mas não é portadora de uma capacidade teleológica. A tecnologia, como afirma Álvaro Vieira Pinto, não é o motor da história, ainda que tenha profundos impactos nas condições da vida humana. No entanto, é preciso entender o caráter ideológico de determinadas narrativas que querem “[...] fazer crer que a criação das máquinas, por si só, altera as formas de convivência entre os homens”²¹. Trata-se de um artifício ideológico, na verdade, um

17 Ibidem, p. 311.

18 Ibidem, p. 313.

19 Ibidem, p. 85.

20 Ibidem, p. 86.

21 Ibidem, p. 87.

argumento que desvirtua a “autêntica e indispensável maquinização” e que encobre as contradições próprias de uma sociedade de classes, aquelas racionalidades por meio das quais se defende peremptoriamente que o futuro, “[...] totalmente automatizado, será necessariamente um paraíso de delícias, pelo simples motivo de colocar à disposição dos homens servomaquinismos destinados a dispensar o trabalho fatigante”²². No entanto, Álvaro Vieira Pinto adverte que:

[a]s classes poderosas sempre tiveram ao seu dispor servomaquinismos, fossem eles o escravo dos faraós e dos sátrapas, o cavalo dos barões feudais ou os engenhos mecânicos, agora aperfeiçoados com caráter eletrônico e automatizados, dos industriais modernos. [...] Mas tais maquinismos são produto da existência do homem, que os projeta e fabrica para conscientemente se modificar a si mesmo por intermédio da transformação do mundo onde habita. A máquina desempenha o papel de mediação entre dois estados da relação do homem com o mundo²³.

Ora, por isso, não parece ser razoável aqueles questionamentos que colocam em oposição o processo de hominização e a tecnologia, haja vista que o desenvolvimento tecnológico é expressão do próprio desenvolvimento da capacidade humana de se entender como sujeito da história, no mundo – natural e social. As tecnologias são projetadas e as técnicas são desenvolvidas com base em intencionalidades humanas. Em síntese, toda tecnologia, toda invenção maquínica – que não tem em si nenhuma subjetividade como querem os adeptos dos ideais tecnocêntricos – “[...] contém a transferência da ideia de uma ação, concebida e dirigida pelo sistema nervoso, para um dispositivo material exterior, que deve imitar ou realizar com maior rendimento alguma das funções do sistema pensante vivo”²⁴.

Na mesma direção, Álvaro Vieira Pinto pondera que:

[a] máquina não pode pensar, no sentido exato do termo, porque só possui os mecanismos eletrônicos imitadores do pensamento em razão deste os ter elaborado e colocado nela. De si nada produzem, porquanto não passam de um instrumento, embora complexo e com certa aparência de autonomia, pelo qual o homem se relaciona com o mundo exterior e nele põe em prática um projeto de ser. A máquina não é autora de autênticos projetos, a não ser no sentido de cumprir, inclusive com a possibilidade de escolha, se para tanto foi aparelhada, aqueles que o verdadeiro autor a incumbiu de executar²⁵.

Tal reflexão é essencial para que não sejam cometidos equívocos em relação ao papel da tecnologia na história, particularmente em tempos de deslumbramento com as possibilidades da chamada Inteligência Artificial”. Conforme Álvaro Vieira Pinto:

[o] emprego do conceito ‘pensamento’ em relação à máquina é habitual na literatura cibernética, mas não passa de um modo impressionista de falar, nada mais. [...] Os chamados ‘cérebros

22 Idem.

23 Ibidem, p. 87-88.

24 Ibidem, p. 92.

25 Ibidem, p. 92.

eletrônicos' são apenas eletrônicos. O cérebro está em outro lugar, na cabeça dos inventores e construtores²⁶.

Por isso, se os instrumentos tecnológicos são criações humanas e, portanto, produzidos e usados para atender necessidades socialmente determinadas, esses instrumentos, em si, como objetivações humanas, não possuem nenhuma intencionalidade, seja essa de condenação ou de libertação da humanidade em face dos desafios e limites impostos a essa no curso da história. Contudo, colocando as coisas em seu devido lugar, na ordem regida pelo capital, cujo objetivo precípua é a acumulação e não às respostas às legítimas e autênticas necessidades humanas, a tecnologia parece se voltar contra o próprio produtor da riqueza social e de sua classe. Nesse sentido, a inovação tecnológica, sob a racionalidade do capital, ainda que possa, por exemplo, facilitar o:

[...] trabalho se torna meio de tortura, pois [...] não livra o trabalhador do trabalho, mas seu trabalho de conteúdo. Toda produção capitalista, por ser não apenas processo de trabalho, mas, ao mesmo tempo, processo de valorização do capital, tem em comum o fato de que não é o trabalhador quem emprega as condições de trabalho, mas, ao contrário, são estas últimas que empregam o trabalhador; porém apenas com a maquinaria essa inversão adquire uma realidade tecnicamente tangível. Transformado num autômato, o próprio meio de trabalho se confronta, durante o processo de trabalho, com o trabalhador como capital, como trabalho morto a dominar e a sugar a força de trabalho viva²⁷.

Para entender o que Marx argumenta é preciso considerar que Harvey localiza:

[...] o processo de trabalho em termos das *forças produtivas* e das *relações sociais da produção* nele incorporadas. Por 'força produtiva', Marx entende o poder absoluto de transformar a natureza. Por 'relações sociais', entende a organização social e as implicações sociais do que, do como e do porquê da produção²⁸.

Harvey afirma que não há, na concepção marxiana, uma identidade entre tecnologia e forças produtivas. Tal identidade acabaria reforçando as interpretações equivocadas sobre a abordagem de Marx em relação ao tema, vendo nele um determinista tecnológico²⁹. De acordo com Harvey, Marx apresenta um conceito simples e facilmente compreensível do que significa o termo "força produtiva". De acordo com Harvey, a expressão:

[...] representa o *poder* para transformar e apropriar a natureza mediante o trabalho humano. Esse poder pode ser aumentado pelo uso de vários instrumentos de trabalho que, como a própria terra, formam os meios de produção e constituem a base necessária para o trabalho produtivo. Entretanto, a forma específica que a relação com a natureza assume é um produto social, 'um presente, não da natureza, mas de uma história abarcando milhares de séculos. A tecnologia real do processo de trabalho é moldada pelos processos históricos e necessariamente

26 Ibidem, p. 93.

27 Marx, 2013, p. 494-495.

28 HARVEY, David. **Os limites do capital**. São Paulo: Boitempo, 2013, p. 158, grifo do autor.

29 Idem, p. 158.

reflete as relações sociais entre os seres humanos quando eles se combinam e cooperam nas tarefas fundamentais da produção³⁰.

Denota-se da explicação de Harvey que a tecnologia é uma mediação que permite a humanidade responder necessidades socialmente determinadas. Se estas forem predominantemente voltadas para a acumulação, então, por certo, sua produção e uso constituirão a base necessária para que esta necessidade do capital seja garantida, em detrimento das necessidades humanas, haja vista a sua histórica incompatibilidade, ao fim e ao cabo. Nesse sentido, resta límpido o argumento marxiano de que:

[o] que diferencia as épocas econômicas não é ‘o que’ é produzido, mas ‘como’, ‘com que meios de trabalho’. Estes não apenas fornecem uma medida do grau de desenvolvimento da força de trabalho, mas também indicam as condições sociais nas quais se trabalha³¹.

De acordo com Marx, as contradições e os antagonismos que afloram do uso capitalista da maquinaria não derivam da própria maquinaria, mas da sua utilização capitalista. A maquinaria, em si, viabiliza o encurtamento do tempo de trabalho, facilita sua realização, aumenta a riqueza de quem o produz e expressa o domínio humano sobre as forças da natureza. Contudo, quando utilizada de modo capitalista, sob a égide da racionalidade que orienta sua produção e uso, a maquinaria prolonga a jornada de trabalho, aumenta sua intensidade e subjuga o humano por meio das forças da natureza e empobrece quem produz a riqueza social³².

Assim, considerando os objetivos anunciados e diante da impossibilidade objetiva de problematizar outros inúmeros aspectos correlacionados ao debate aqui proposto, é necessário que sejam sintetizadas algumas questões suscitadas até aqui. Como se procura argumentar por meio dos interlocutores, a tecnologia e os avanços tecnológicos não podem ser pensados dissociados do processo de desenvolvimento das forças produtivas e das relações sociais, em cada tempo histórico. Tal pressuposto leva a outro: o de que toda criação humana tem um caráter técnico, questão facilmente constatada quando se analisa a autoatividade humana do trabalho, mas não só³³. Como assevera Álvaro Vieira Pinto, “toda ação humana está obrigada a seguir certos caminhos, reconhecidos úteis no correspondente momento do progresso humano. Tal modo de proceder é o que se chamará técnica”³⁴. A despeito disso, é importante perceber que ainda que “[a]

30 Ibidem, p. 160-161, grifo do autor.

31 Marx, 2013, p. 257.

32 Idem, p. 513.

33 Álvaro Vieira Pinto (2005, p. 293-294) afirma que “[a] história da técnica pavimenta a estrada da vitória do homem, da afirmação de sua capacidade biológica de se fazer a si mesmo, cada vez em nível de realização mais alto, graças exatamente à conquista e domesticação das forças que lhe são antagonistas, que o aniquilariam ou o manteriam na condição de animal comum, não fosse a faculdade de pensamento desenvolvida por suas possibilidades de trabalho social cooperativo”.

34 PINTO, 2005, p. 65.

criação tecnológica de qualquer fase histórica influi sobre o comportamento dos homens [...], [não é ela] o motor da história”³⁵.

Nesse sentido, também é importante que se tenha consciência de que a tecnologia não pode ser considerada uma propriedade de determinadas classes ou sociedades que, como se por um direito natural ou divino, estas pudessem determinar unilateralmente a sua produção e as formas do seu uso. A tecnologia é, nos termos defendidos por Álvaro Vieira Pinto, um “patrimônio da humanidade”³⁶. Isso porque toda sociedade, em qualquer época histórica, cria tecnologias e desenvolve técnicas que respondam às necessidades concretas (produção de valores de uso), dentro das condições objetivas do seu desenvolvimento. O fato de que na ordem regida pelo capital, a produção e o uso das tecnologias são orientados para salvaguardar, viabilizar e potencializar a acumulação capitalista (produção e valorização do valor expresso no valor de troca), não significa dizer que o valor seja uma capacidade que seja intrínseca da tecnologia.

Nesse sentido, defender que na contemporaneidade se vive uma “era tecnológica” é desconsiderar o longo percurso histórico da própria humanidade que, se repete, a cada tempo histórico, foi capaz de, por meio do acúmulo do conhecimento, criar os meios e instrumentos - tecnologias e técnicas - para responder às necessidades socialmente determinadas. Esta narrativa sobre a existência de uma “era tecnológica” constitui estratégia ideológica, no ponto de vista pessoal, para encobrir as contradições incontornáveis e insuperáveis que se impõem à humanidade em face da produção e utilização das tecnologias orientadas pela racionalidade capitalista. Na verdade, o que se pretende é fortalecer um tipo de pensamento tecnocêntrico – que convive sem grandes tensionamentos com os equívocos que veem a tecnologia e seus avanços como algo que afasta a humanidade da sua própria essência, satanizando-os – que se sustenta na ideia de que “*a ciência e a tecnologia ditam*’ o que acontece ao corpo social”³⁷, de modo a subtrair das análises o protagonismo do ser social e de sua capacidade criadora na condução da história, a partir de escolhas que este mesmo ser social realiza. Ora, “[...] na verdade, a ciência e a tecnologia estão sempre profundamente inseridas nas estruturas e determinações sociais de sua época. Além disso, Mészáros explicita que:

[s]e o impacto da ciência e da tecnologia sobre a sociedade parece ser ‘implacável e possivelmente esmagador’, evocando a ameaça de uma total paralisia e desintegração social [...], isso não ocorre por conta de suas características intrínsecas. É mais por causa da maneira pela qual as forças sociais dominantes [...] se relacionam com a ciência e a tecnologia: seja assumindo a responsabilidade por seu controle a serviço de objetivos humanos, seja, ao contrário, usando-as

35 Idem, p. 69.

36 Ibidem, p. 267-270.

37 MÉSZÁROS, István. **O poder da ideologia**. São Paulo: Boitempo, 2004, p. 265, grifo do autor.

como um álibi conveniente e seguro para sua própria capitulação entre os poderes da alienação e da destruição³⁸.

Não é possível, à luz dos argumentos de Mészáros, separar o desenvolvimento científico, tecnológico e técnico, do contraditório dinamismo do capital. Particularmente, não tem como, nesta sociabilidade, o desenvolvimento tecnológico deixar de ser orientado “[...] para a implementação mais eficaz possível dos *imperativos objetivos* que definem a natureza e os limites inerentes do capital, assim como seu modo necessário de funcionamento nas mais variadas circunstâncias”³⁹. Contudo, não se pode derivar, daí, que exista uma racionalidade imaneente nas objetivações tecnológicas capaz de levar a humanidade à barbárie ou, ao contrário, resolver todos os dilemas e desafios enfrentados pelas sociedades contemporâneas. Uma nova orientação ou uma nova racionalidade na produção e uso da tecnologia, portanto, nessa perspectiva, só pode ser desenvolvida concomitantemente à luta pela superação da forma social e histórica fundada na propriedade privada e na divisão de classes.

Pensa-se que é exatamente porque seja possível vislumbrar uma nova racionalidade que oriente a produção e o uso da tecnologia que o capital precisa criar estratégias ideológicas em torno da questão. No contexto desta estratégia ganha destaque a ideia de que os avanços tecnológicos serão capazes, por si mesmos, de fazer com que a humanidade supere as mazelas com as quais se depara. É por aí que, na seção que segue, avança-se em problematizações.

2. SERIAM OS AVANÇOS TECNOLÓGICOS PORTADORES DE SOLUÇÕES PARA AS MAZELAS HUMANAS?

Quando se apresenta a indagação que constitui o enunciado desta seção, na verdade, se está indagando sobre a relação entre tecnologia e o enfrentamento da questão social. Parece que a perspectiva teórica e política sobre o conceito e o lugar da tecnologia na história foram suficientemente desenvolvidos na seção anterior. Por isso, ainda que sumariamente, é necessário explicitar o que se está entendendo como questão social.

E, nesse sentido, um primeiro aspecto a ser destacado é que a questão social, para ser compreendida em sua totalidade, precisa ser problematizada à luz da lei geral da acumulação capitalista em termos discutidos por Marx⁴⁰ que, grosso modo, pode ser compreendida como o metabolismo de reprodução do capital e

38 Idem, p. 265-266.

39 Ibidem, p. 267.

40 MARX, 2013.

os limites de sua expansão em face da dinâmica de apropriação do mais-valor, por meio da exploração da força de trabalho.

É a partir da dinâmica deste processo de acumulação que se pode situar a questão das crises como sendo inerentes ao desenvolvimento capitalista, sendo essas, na verdade, necessárias para impulsionar um novo ciclo de crescimento. E, para o que aqui interessa, vale destacar que é exatamente nos momentos de intensificação das crises capitalistas que ocorre também a agudização da questão social. No entanto, como isso se processa?

De acordo com os ensinamentos marxianos, na forma social e histórica regida pelo capital, a condição de proprietários dos meios de produção permite ao capitalista explorar a força de trabalho dos não-proprietários. Estes, no curso da jornada de trabalho, além de produzirem o valor necessário para sua reprodução e que se converte em salário, produzem um mais-valor, um valor excedente (trabalho não pago) que é apropriado pelos que são os donos dos meios e instrumentos da produção. Parte desse mais-valor entra novamente no circuito da produção ao ser investido pelo capitalista para aumentar a capacidade produtiva (compra de meios e instrumentos – incremento tecnológico - e força de trabalho, o que constitui a reprodução ampliada do capital), processo estimulado pela concorrência entre os próprios capitalistas. Assim, verifica-se uma ampliação das forças produtivas viabilizada pela extração do mais-valor, cuja parcela é destinada ao consumo produtivo.

Nesta dinâmica da acumulação, na medida em que se aumenta a capacidade produtiva, se aumenta também a capacidade de produzir mais mercadorias fazendo uso de menos trabalho vivo. Nesse sentido, o objetivo do capitalista será perseguir continuamente a redução do tempo do trabalho necessário e ampliar o tempo do trabalho excedente. Tem-se aí, dois processos que se autoimplicam: a composição técnica do capital - relação entre meios de produção e a força de trabalho empregada, sob a ótica da matéria, daquilo que se produz – e a composição orgânica do capital – correspondendo à relação entre a magnitude do capital constante - o valor pago aos meios de produção – e a do capital variável - o valor destinado à compra da força de trabalho empregada na produção.

Assim, conforme explica Netto:

O capital constante aumenta mais rapidamente (graças ao desenvolvimento científico-tecnológico e das forças produtivas) que o capital variável, num processo em que se *eleva* aquela composição orgânica. Dessa elevação deriva uma tendência que conduz à redução da demanda, pelo capital da força de trabalho vivo, ou seja, cresce a massa de trabalhadores que não são incorporados pelo capital no processo produtivo; cresce, pois, o contingente da população excedentária em face das necessidades do capital⁴¹.

41 NETTO, José Paulo. **Karl Marx**: uma biografia. São Paulo, Boitempo, 2020, p. 358, grifo do autor.

O revolucionamento constante da estrutura técnica da produção, de um lado, viabiliza o aumento da produtividade (que em síntese diz respeito ao incremento da composição orgânica do capital)⁴², mas, por outro, permite que o capitalista alcance um aumento progressivo da produtividade fazendo, proporcionalmente, repete-se, um uso menor do trabalho vivo.

Tendo em vista que o objetivo dos detentores dos meios de produção é obter cada vez mais lucro, o que determina quando, como e o quanto da força de trabalho serão usados são as necessidades da acumulação e não as necessidades humanas.

Contudo, na medida em que este processo se opera, simultaneamente, o capitalista se depara com contradições que são incontornáveis. Com o avanço do trabalho morto sobre o trabalho vivo pela intensificação do uso dos meios e instrumentos de trabalho que potencializam a produtividade, o valor pago à força de trabalho empregada no processo de produção é reduzido e o seu uso é intensificado. Ao mesmo tempo, permite que um contingente cada vez maior de trabalhadores seja expulso da estrutura produtiva, gerando o que Marx denomina de superpopulação relativa⁴³. Em síntese, a existência desta superpopulação relativa amplia ainda mais as possibilidades de o capitalista pagar um valor cada vez menor à força de trabalho em virtude do aumento da oferta desta força de trabalho no mercado e, ainda, intensificar o seu uso.

Ora, se parte desta superpopulação não encontra as condições objetivas para buscar no mercado aquilo que precisa para garantir sua reprodução social (não tem salário, não possui renda, porque o valor de uso de sua mercadoria força de trabalho não é comprado) e outra parte, ainda que consiga, tem esta capacidade reduzida em face do reduzido valor pago pela sua força de trabalho), objetivamente, o capital se depara com dificuldades para garantir a realização do valor, o que vincula este processo à dinâmica de crises do próprio capitalismo. Sem renda, esta parcela cada vez maior de trabalhadores não tem condições de acessar o mundo das mercadorias e, desse modo, grande parte do valor criado na esfera da produção não se realiza na esfera do consumo, de modo a criar entraves para a continuidade dos ciclos de acumulação e reprodução ampliada do capital,

42 Análise consistente sobre a composição do capital pode ser encontrada em: Araujo, Elizeu Serra de. A composição do capital: uma sugestão de interpretação. *Revista Crítica Marxista*, n. 44, 2017, p.87-107. Disponível em: https://www.ifch.unicamp.br/criticamarxista/sumario.php?id_revista=56&numero_revista=44. Acesso em: 2 jan. 2024.

43 De acordo com Marx (2013, p. 711-712), a superpopulação relativa é uma verdadeira alavanca da acumulação capitalista. Segundo ele, “[a] produção de uma superpopulação relativa ou a liberação de trabalhadores avança com rapidez ainda maior do que a – já acelerada com o progresso da acumulação – revolução técnica do processo de produção e a correspondente redução proporcional da parte variável do capital em relação à parte constante. Se os meios de produção, crescendo em volume e eficiência, tornam-se meios de ocupação dos trabalhadores em menor grau, essa mesma relação é novamente modificada pelo fato de que, à medida que cresce a força produtiva do trabalho, o capital eleva mais rapidamente sua oferta de trabalho do que sua demanda de trabalhadores. O sobretabalho da parte ocupada da classe trabalhadora engrossa as fileiras de sua reserva, ao mesmo tempo que, inversamente, esta última exerce, mediante sua concorrência, uma pressão aumentada sobre a força de trabalho disponível (Marx, 2013, p. 718).

o que reitera o argumento de que o enfrentamento de crises não é algo episódico, mas faz parte da dinâmica do capital.

Em síntese, Marx ao desenvolver esta análise localiza a “lei geral da acumulação⁴⁴”, qual seja:

[...] quanto maior forem as camadas lazarentas da classe trabalhadora e o exército industrial de reserva, tanto maior será o pauperismo oficial. *Essa é a lei geral, absoluta, da acumulação capitalista*. Como todas as outras leis, ela é modificada, em sua aplicação, por múltiplas circunstâncias⁴⁵.

De acordo com José Paulo Netto, essa formulação marxiana sobre a “lei geral da acumulação” é imprescindível para quaisquer considerações “[...] sobre a chamada *questão social* e toda diagnose do desemprego (sob quaisquer de suas formas) [...]”⁴⁶. E, no enfrentamento das contradições próprias da relação entre capital e trabalho e que ganham concreção nas múltiplas manifestações da questão social, há que se ponderar também a importância da atuação do Estado burguês.

Para Mandel, a preocupação com o controle de todo o processo de produção e reprodução, seja diretamente pelo capital ou indiretamente pelo Estado, indica uma “[...] dupla necessidade de evitar que as crises sociais ameacem o sistema e de proporcionar garantias econômicas ao processo de valorização e acumulação do capitalismo tardio⁴⁷.

Como defende Mandel, “[q]uanto maior a intervenção do Estado no sistema econômico capitalista, tanto mais claro torna-se o fato de que esse sistema sofre de uma doença incurável”⁴⁸. E, isso vale também, no nosso entendimento, para as formas do Estado no contexto da programática neoliberal, cuja implementação implica ser este um agente forte para garantir a chamada liberdade econômica, sendo usado como instrumento para demover os entraves que surgem no processo de desenvolvimento ou complexificação do modo de produção capitalista, ou seja, o Estado corrobora para a criação de contratendências às crises inerentes a este modo de produção.

De acordo com Mandel, a atuação do Estado – sua forma e seu conteúdo - está diretamente relacionada às necessidades de o capital valorizar-se a si mesmo e de realizar o mais-valor regularmente⁴⁹. Segundo Mandel, esta atuação demonstra “[...] a falta de confiança cada vez maior do capital em sua capacidade de ampliar e consolidar sua dominação por meio de processos econômicos au-

44 Idem, 2013.

45 Ibidem, 2013, p. 720, grifo do autor.

46 NETTO, José Paulo. **Karl Marx**: uma biografia. São Paulo, Boitempo, 2020, p. 359, grifo do autor.

47 MANDEL, Ernest. **O Capitalismo tardio**. São Paulo: Nova Cultural, 1985, p. 341.

48 Idem.

49 Idem.

tomáticos”. Por outro lado, fazendo parte de um mesmo processo, a forma e o conteúdo do Estado estão associados:

[...] à intensificação da luta de classes entre capital e trabalho – em outras palavras, à emancipação crescente da classe [...] [trabalhadora] da subordinação completa e passiva à ideologia da burguesia, e à sua emergência periódica enquanto força independente em conflitos políticos⁵⁰.

Eis, pois, aí, a manifestação da questão social, na medida em que a classe trabalhadora não só se identifica como classe, mas que se põe em luta contra a classe que tenta subordiná-la aos seus interesses. Sua luta se processa na medida em que se percebe como classe produtora da riqueza, mas que, no mesmo processo, produz sua miséria e reproduz as relações sociais que garantem a continuidade da sua própria exploração, conforme assevera Marx em sua obra *O Capital*⁵¹.

Ao tratar do tema, Marilda Villela Yamamoto afirma que “[...] a *questão social* é indissociável da sociabilidade capitalista e, particularmente, das configurações assumidas pelo trabalho e pelo Estado na expansão monopolista do capital”⁵². Para Yamamoto, a “[...] gênese da *questão social* na sociedade burguesa deriva do caráter coletivo da produção contraposto à apropriação privada da própria atividade humana – o trabalho -, das condições necessárias à sua realização, assim, como de seus frutos”⁵³.

Em síntese, Yamamoto explicita que:

[...] a *questão social* condensa o conjunto das desigualdades e lutas sociais, produzidas e reproduzidas no movimento contraditório das relações sociais, alcançando plenitude de suas expressões e matizes em tempo de capital fetiche. [...] Ela expressa, portanto, uma *arena de lutas políticas e culturais na disputa entre projetos societários*, informados por distintos interesses de classe na condução das políticas econômicas e sociais, que trazem o selo das particularidades históricas nacionais⁵⁴.

A autora corrobora com a argumentação aqui exposta de que a questão social, considerando o atual estágio de desenvolvimento do capitalismo sob a dominância financeira e tudo o que daí deriva na dinâmica das classes, indica uma “[...] potenciação dos determinantes de sua origem já identificados por Marx e expressos na lei geral da acumulação capitalista e na tendência do crescimento populacional no seu âmbito”⁵⁵.

Em face do exposto, entende-se que as múltiplas expressões da questão social evidenciam sínteses da contraditória processualidade do modo de produ-

50 Idem.

51 MARX, 2013.

52 IAMAMOTO, Marilda Villela. **Serviço social em tempo de capital fetiche**: capital financeiro, trabalho e questão social. São Paulo: Cortez, 2011, p. 155-156, grifo da autora.

53 Idem, p. 156, grifo da autora.

54 Idem, grifo da autora.

55 Idem.

ção capitalista que, para se manter, necessariamente, as engendra. E, como visto, é imperativo a este modo de produzir a vida material – mas também espiritual – um revolucionamento constante das forças produtivas, das quais se localiza a preocupação da classe proprietária dos meios e instrumentos de produção com os progressivos investimentos em tecnologias. Na dinâmica da composição orgânica do capital, o que se sobrepõe são os interesses da própria acumulação capitalista e não os interesses do trabalho. É esta a racionalidade que também orienta o processo de desenvolvimento da base técnica da produção e, portanto, daí não se pode esperar que as inovações tecnológicas e todas as “maravilhas” que dessa parecem autonomamente derivar, sejam capazes de dirimir as mazelas humanas geradas pela própria sociabilidade regida pelo capital. Disso, contudo, não pode ganhar espaço uma “consciência ingênua”, nos termos definidos por Álvaro Vieira Pinto⁵⁶, pois há que se considerar que os meios e instrumentos de produção são apenas mediações para que a tecnologia seja realizada, não podendo daí se subtrair a intencionalidade dos sujeitos em sua criação e uso.

Em essência, reside o constante intento ideológico das classes proprietárias em, “[...] mediante a antropomorfização da técnica, fazer passar para o segundo plano o papel real desempenhado pelos homens, na verdade, as massas trabalhadoras, na construção da história⁵⁷”. Nesse sentido, as promessas de que os avanços tecnológicos, em si, permitirão que a humanidade supere todas as adversidades engendradas por ela própria no curso histórico não se sustentam, salvo como mecanismos ideológicos para manter a ordem social nas quais essas tecnologias são reiteradamente produzidas e reproduzidas. É neste complexo contexto que envolve a dinâmica do capitalismo contemporâneo que se pode problematizar como esta racionalidade orienta a produção e o uso das tecnologias traz implicações para o serviço social como profissão.

3. OS IMPACTOS DOS AVANÇOS TECNOLÓGICOS NO SERVIÇO SOCIAL: ALGUNS BREVES APONTAMENTOS

Conforme Yamamoto (2011), é preciso que os assistentes sociais compreendam a história da sociedade capitalista e, neste intento, que considerem, indubitavelmente, as particularidades da realidade brasileira. Segundo Yamamoto (2011, p. 184) este é um: “[...] caminho necessário para superar os dilemas da reiterada defasagem entre teoria e exercício profissional cotidiano, qualificando as respostas profissionais no enfrentamento das expressões cotidianas da *ques-*

56 PINTO, 2005.

57 Idem, p. 180.

*tão social*⁵⁸. Isso, por certo, requer rigor teórico-metodológico, o que implica também atenção constante aos preceitos éticos e políticos que balizam o projeto profissional em disputa.

À luz dessa premissa parece que o debate da tecnologia e da racionalidade que orienta a produção e uso não pode ser considerado uma pauta menor, dada a magnitude dos impactos das inovações tecnológicas na realidade social, particularmente no contexto brasileiro e em virtude das demandas que estas inovações impõem à profissão e à população usuária das políticas sociais, nas quais se inserem os assistentes sociais. Há que se lembrar que há uma intrínseca relação entre as demandas profissionais e os processos que empurram, progressivamente, parcelas cada vez mais significativas desta classe para o espectro da superpopulação relativa – principalmente, na forma estagnada – como se discutiu na seção anterior.

Um conjunto importante de autores da sociologia do trabalho, por exemplo, vem mostrando como as inovações tecnológicas têm transformado a esfera do trabalho, notadamente a partir de uma base digital⁵⁹. De acordo com esses estudos, as transformações em curso redundam em mais precarização, maior insegurança e menos proteção social ao conjunto dos trabalhadores. O crescimento da informalidade⁶⁰, da terceirização e as novas formas de uso e controle da força de trabalho implementadas a partir de bases tecnológicas, que se aperfeiçoam constantemente, encobrem as relações de exploração a que está submetido o conjunto dos trabalhadores, tudo amalgamado pela ideologia do empreendedorismo e pelas narrativas de que as formas contemporâneas de trabalho garantem maior autonomia e liberdade àqueles que se permitem “novas experiências laborativas”. Estas formas contemporâneas do trabalho acabam por tornar mais complexos e de mais difícil apreensão os processos de produção e valorização do valor⁶¹. De acordo com Antunes (2023, p. 17):

Com a ampliação do universo digital, e as tecnologias de informação e comunicação presentes cada vez mais na produção (em sentido amplo), encontramos novos componentes que mere-

58 IAMAMOTO, 2011, p. 184, grifo da autora.

59 Nesse sentido, sugerem-se os estudos de Antunes (2018, 2020, 2023); Grohmann, Rafael (2021).

60 Ver dados apresentados por Manzano, Marcelo; Krein, José Dari; Abílio, Ludmila C.. A dinâmica da informalidade laboral no Brasil nas primeiras duas décadas do século XXI. In: Antunes, Ricardo (org.). *Icebergs à deriva: o trabalho nas plataformas digitais*. São Paulo: Boitempo, 2023. De acordo com os autores, depois de uma redução da informalidade do trabalho observada no Brasil entre os anos de 2003 e 2014, ainda que em níveis bastante elevados, a partir de 2015 novamente se constata um crescimento dos índices de informalidade do trabalho, para o que a contrarreforma trabalhista de 2017 também concorreu.

61 Nesse contexto, ganha destaque um segmento de trabalhadores inseridos em um conjunto muito variado de atividades relacionadas com a produção de dados e informações, cujas formas de uso da força de trabalho se pautam pela ideologia empreendedora, pela pejotização e outras que permitem a desoneração das empresas em relação à reprodução da força de trabalho. De acordo com matéria divulgada pela Associação das Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e de Tecnologias Digitais (Brasscom), no início do ano de 2022, a demanda de profissionais do setor de Tecnologia da Informação saltará de 420 mil para 800 mil em cinco anos. Disponível em: <https://www.convergenciadigital.com.br/Carreira/Demanda-de-profissionais-de-TI-salta-de-420-mil-par-a-800-mil-em-cinco-anos-59768.html?UserActiveTemplate=mobile>. Acesso em: 3 jan. 2024. Outras informações podem ser acessadas em: https://outraspalavras.net/trabalhoeprecariado/ti-a-precarizacao-chega-a-alta-tecnologia/#sdfootnote1_sym. Acesso em: 3 jan. 2024.

cem uma análise cuidadosa, de modo a melhor captar o papel que essas tecnologias vêm desempenhando nas formas de acumulação do capitalismo contemporâneo. Isso porque esses novos espaços produtivos, cada vez mais conectados com as plataformas digitais e com o mundo dos algoritmos, vêm tendo enorme destaque na geração de lucros e de mais-valor, obrigando-nos a melhor compreender como as grandes plataformas digitais – que de fato são verdadeiras corporações globais – vêm participando do [...] capitalismo de plataforma. Trata-se de empresas que, além de detentoras de informação, são cada vez mais proprietárias da infraestrutura da sociedade, com forte potencial monopolista e concentracionista no conjunto da economia global⁶².

As transformações na esfera da produção e da reprodução da vida social impressionam pela rapidez com que ocorrem e pela intensidade dos seus desdobramentos no cotidiano⁶³, em um contínuo processo de inovação que para os apoletas tecnocêntricos pode ser comparado ao que Schumpeter⁶⁴ (1984) denominou de *destruição criativa*, considerada por ele como um movimento inerente ao modo capitalista de produzir. Em sua análise, Schumpeter (1984) considerava que o crescimento econômico identificado nos períodos por ele considerados redundaria, posteriormente, na superação da pobreza. Tal como muitos, atualmente, afirmam em relação ao potencial dos avanços tecnológicos. Tanto aquele quanto esses, em suas análises, abstraem o fato de que a produção ampliada do capital pressupõe o alijamento do acesso à riqueza produzida por contingentes cada vez maiores de diferentes segmentos da classe trabalhadora.

Em face da dominância das tecnologias digitais, o tempo liberado do trabalho se torna diminuto, pois todo tempo é tempo disponível para o trabalho, seja na rua, nos espaços de *coworking*, no domicílio - *home office* -, no *shopping*, no carro, no ônibus, no bar ou no café e, por vezes, no hospital, em uma festa ou em uma cerimônia fúnebre etc.. Esta é apenas uma das várias questões que envolvem o intenso processo de precarização das condições de trabalho enfrentadas hodiernamente pela classe trabalhadora. No Brasil, por exemplo, as formas intermitentes de contratação e a regulamentação do teletrabalho⁶⁵ foram autorizadas pela contrarreforma traba-

62 ANTUNES, Ricardo. Trabalho e (des)valor no capitalismo de plataforma: três teses sobre a nova era de desantropomorfização do trabalho. In: _____(org.). **Iceberg à deriva: o trabalho nas plataformas digitais**. São Paulo: Boitempo, 2023, p. 17.

63 A título de exemplo, basta pensar nas formas como hoje são produzidos, acessados e assinados diferentes documentos públicos, com criptografia de ponta e com certificação digital. Nesse sentido, ver: https://ancd.org.br/wp-content/uploads/2021/06/Porques-da-ICP-Brasil_vers%C3%A3o_1.0.pdf. Acesso em: 3 jan. 2024. Ou, ainda, as formas de comunicação dos usuários com os órgãos executores dos serviços de saúde, assistência e previdência social públicas, cada vez mais mediadas pelo uso de ferramentas tecnológicas. E, por fim, como estudantes e outros usuários fazem uso de aplicativos – como o ChatGPT, ChatSonic, Jasper Chat, CharacterAI, YouChat etc. – ou de *sites* de busca para pesquisas, mundo no qual, inclusive, uma informação falsa ou que desvirtua a realidade é tomada como se verdade fosse.

64 SCHUMPETER, Joseph A. **Capitalismo, socialismo e democracia**. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1984.

65 Dados de uma pesquisa divulgada pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) sobre *os condicionantes do teletrabalho potencial no Brasil* sinalizavam que cerca de 20,5 milhões de trabalhadores ocupavam funções que poderiam ser desempenhadas de forma remota, o que representava 22,6% da força de trabalho ocupada. Os dados sugerem que a modalidade do trabalho mediado por ferramentas tecnológicas em ambientes externos ao do empregador – seja privado ou público – é mais factível para aqueles trabalhadores brancos, com vínculos formais, com maior qualificação (Ensino Superior completo), notadamente para as mulheres. Disponível em: https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/11730/1/TD_2830_web.pdf. Acesso em: 3 jan. 2024. A despeito disso, outra grande parcela dos trabalhadores brasileiros se encontra submetida às formas ainda mais precárias e informais de trabalho viabilizadas pela mediação de novas tecnologias, fenômeno denominado na literatura especializada de uberização, para uns e, platformização, para outros.

lhistas, em 2017⁶⁶, e por um conjunto variado de normativas posteriores, principalmente, aquelas direcionadas para os trabalhadores do setor público.

Aliás, as alterações que se processam no trabalho na esfera pública, aqui, interessam sobretudo. Isso porque é a esfera pública estatal a maior empregadora dos assistentes sociais brasileiros, cuja força de trabalho é usada não só para a implementação, mas também para a gestão e planejamento das políticas sociais que se traduzem em serviços ofertados à população em geral. As transformações operadas no âmbito do Estado estão subordinadas aos interesses produtivos e sua estrutura e ações são conformadas a partir de ajustes fiscais e políticas de austeridade permanentes que têm como desdobramento mais perverso para a classe trabalhadora a destruição dos serviços públicos.

Por esse terreno, também, e especialmente desde os anos de 1990, são apresentadas propostas de contrarreformas administrativas, cujos objetivos, invariavelmente, implicam a redução do número de trabalhadores no setor público, bem como a supressão de direitos – entre esses o da estabilidade e o da forma de acesso às carreiras definidas constitucionalmente por concurso público -, comumente introjetados no imaginário da população como sendo privilégios a serem combatidos, tudo com base nas narrativas da eficiência, da desburocratização, da “modernização” e da transparência em relação ao uso dos recursos públicos.

É no bojo desta reorganização das estruturas do Estado que estão localizadas as iniciativas empreendidas mais enfaticamente desde o início dos anos 2000, com a implementação do projeto do governo eletrônico e, agora, governo digital. Por meio da Lei n.º 14.129, de 29 de março de 2021, foram estabelecidos os princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital, com vistas ao “aumento da eficiência pública”. Esta normativa prevê a prestação digital dos serviços públicos, que deverá ocorrer por meio de tecnologias de amplo acesso pela população (incluída, aí, a de baixa renda ou residente em áreas rurais e isoladas), salvaguardando o direito da população ao atendimento presencial. Contudo e contraditoriamente, esta normativa de 2021 prevê que o acesso à prestação digital dos serviços públicos será realizada, preferencialmente, por meio do autosserviço, ou seja, sem a mediação humana.

No que se refere à implementação dos serviços e das políticas públicas, a legislação em comento prevê o uso de plataformas de governo digital, entendidas como ferramentas digitais e serviços comuns aos órgãos, em regra, ofertados no formato digital e de forma centralizada e compartilhada. Em síntese, a administração pública deve, no contexto deste projeto, se pautar em soluções digitais

66 Vale reiterar: a contrarreforma em comento apenas regulamentou aquilo que já vinha sendo uma prática nas relações laborais, ou seja, tratou apenas de reconhecer e regular oficialmente o fato existente.

para a gestão das políticas públicas e na intensificação da tramitação eletrônica dos processos administrativos. Em seu artigo 20, a Lei nº 14.129 de 2021 estabelece que as Plataformas de Governo Digital deverão ter pelo menos duas funcionalidades: i) ferramenta digital de solicitação de atendimento e de acompanhamento da entrega dos serviços públicos; e ii) painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos.

Neste particular, a mesma norma já citada prevê que o painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos deverá conter, entre outras, as seguintes informações, para cada serviço público ofertado: i) quantidade de solicitações em andamento e concluídas anualmente; ii) tempo médio de atendimento; e iii) grau de satisfação dos usuários. Denota-se, portanto, avanços significativos da lógica produtivista e gerencialista próprias das organizações empresariais por dentro da estrutura estatal, sem qualquer garantia de resolução das demandas da população⁶⁷. Este processo de digitalização dos serviços e das políticas públicas⁶⁸, inegavelmente, tem impactado o trabalho dos profissionais de serviço social, particularmente, daqueles que atuam na esfera estatal.⁶⁹

Esta realidade, sendo considerado este elemento na análise, tem sido conformada por uma dinâmica econômica que vem se impondo a partir do domínio das denominadas *Big Techs*, tais como Google, Amazon, Facebook, Apple e Microsoft que produzem e direcionam as formas de uso das tecnologias, sendo os Estados nacionais não só instâncias garantidoras de sua livre atuação econômica e política em troca de apoios a projetos de poder⁷⁰, mas também consumidoras importantes e, portanto, um nicho para ampliação de seus negócios, haja vista os

67 BRASIL. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm. Acesso em: 4 jan. 2024.

68 Análise mais detalhada deste processo pode ser acessada em: Druck, Graça; Vieira, Denise. As transformações do trabalho dos servidores públicos: reformas administrativas, digitalização e privatização do Estado. In: Antunes, Ricardo (org.). **Icebergs à deriva: o trabalho nas plataformas digitais**. São Paulo: Boitempo, 2023.

69 A referida Estratégia Nacional de Governo Digital tem sido constantemente atualizada, sendo que sua mais nova versão se refere ao período de 2024 a 2027. Nela são indicados 10 grandes objetivos: gestão e governança; qualidade dos serviços públicos; Identidade Única do cidadão; privacidade e segurança; inteligência de dados; infraestrutura digital; ecossistema de inovação; eficiência e colaboração; transparência e participação; competências e capacitação. Essa nova estratégia foi instituída pelo **Decreto nº 12.069, de 21 de junho de 2024**. Além disso, por meio da **Portaria SGD/MGI nº 4.248, de 26 de junho de 2024**, foram estabelecidas recomendações para o alcance dos objetivos mencionados. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/estrategianacional>. Acesso em: 4 dez. 2024.

70 No Brasil, recentemente, foi possível identificar este poder em face dos conflitos gerados pelo anúncio do atual governo de Lula da Silva (2023-2026) da intenção de regular as atividades dessas gigantes do mercado tecnológico. Alguns juristas, por exemplo, afirmam que as *Big Techs* pretendem criar um “império normativo”, pairando acima dos Estados nacionais. Ver: ABRANTES, Vinícius. *Big techs tentam se recriar como um supraestado*, diz Blanco de Moraes, 23 ago. 2023, São Paulo, **Consultor Jurídico**. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2023-ago-23/big-techs-tentam-recriar-supraestado-blanco-morais/>. Acesso em: 5 jan. 2025. Muitos estudos apontam como a atuação dessas empresas colocam em risco as conquistas democráticas. A esse respeito ver: ZUBOFF, Shoshana. **The age of surveillance capitalism: The fight for a human future at the new frontier of power**. Londres: Profile Books, 2019. A despeito das críticas que podem ser formuladas à análise do referido autor em relação a um aprofundamento do debate a partir da crítica da economia política, este faz importantes reflexões sobre o que chama de “capitalismo de vigilância”.

planos de digitalização dos serviços públicos desenhados em todos os quadrantes do mundo, tal como no Brasil, sob a orientação do Banco Mundial⁷¹.

Recentemente, um ex-diretor do Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde (Data SUS), vinculado ao Ministério da Saúde, que havia sido responsável pela contratação dos serviços de nuvem da *Amazon Web Services*, depois de se desligar do órgão, assumiu quase que imediatamente um cargo na própria empresa⁷². Antes disso, em 2020, o Serviço Federal de Processamento (Serpro) também estabeleceu contrato com a mesma empresa para armazenar dados do governo brasileiro e, posteriormente, foram identificadas transferências irregulares de dados sob responsabilidade da Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (Dataprev) para a Serpro, questão que foi objeto de investigação pelo Tribunal de Contas da União⁷³.

Mais recentemente, ainda, denúncias sobre irregularidades na contratação de serviços de uso de satélite de propriedade do empresário Elon Musk para implementar um programa de conectividade de internet em escolas públicas também veio à tona. O valor do contrato entre a Telecomunicações Brasileiras S/A (Telebras) e a empresa representaria 50% do faturamento da própria estatal⁷⁴. Todos estes fatos demonstram como os interesses econômicos das grandes empresas de tecnologia se pulverizam por dentro das estruturas estatais, em todas as esferas de governo.

A estratégia digital que vem sendo desenhada pelo governo brasileiro tem implicações diretas sobre a gestão, o planejamento e a implementação dos serviços e das políticas públicas. No que aqui interessa, ganha destaque o que se observa no âmbito da seguridade social, por exemplo, campo privilegiado de inserção de profissionais de serviço social. Ainda que existam particularidades, o cotidiano de trabalho dos assistentes sociais que atuam nestas políticas vem sendo significativamente modificado, exigindo desses novas competências e atribuições que se juntam àquelas que são definidas pela própria lei de regulamentação da profissão.

71 Reportagem publicada pela Agência Brasil no final do ano de 2022, indicava que o Brasil era um dos líderes mundiais em digitalização dos serviços, considerando estudo do Banco Mundial em 198 países. Ver: FELCZAK, Cláudia. Brasil é um dos líderes mundiais na digitalização de serviços públicos: Banco Mundial coloca o país em segundo lugar entre 198 economias, 20 nov. 2022, Brasília, **Agência Brasil**. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2022-11/brasil-e-um-dos-lideres-mundiais-na-digitalizac-ao-de-servicos-publicos>. Acesso em: 5 jan. 2024.

72 A respeito, ver: MOTORYN, Paulo. Diretor que levou dados do SUS para Amazon deixou gestão Bolsonaro para trabalhar na empresa, 24 mar. 2022, Brasília: **Brasil de Fato**. Disponível em: <https://www.brasildefato.com.br/2022/03/24/diretor-que-levou-dados-do-sus-para-amazon-deixou-ges- tao-bolsonaro-para-trabalhar-na-empresa>. Acesso em: 5 jan. 2024.

73 Sobre esta contratação e denúncias ver: QUEIROZ, Luiz. Dados que migrarão para AWS foram obtidos pelo Serpro de forma irregular na Dataprev, 24 out. 2022, **Capital Digital**. Disponível em: <https://capitaldigital.com.br/dados-que-migra- rao-para-aws-foram-obtidos-pelo-serpro-de-forma-irregul- ar-na-dataprev/>. Acesso em: 5 jan. 2024.

74 QUEIROZ, Paulo. Governo foge de audiência para não explicar uso de satélite de Elon Musk em 5 mil escolas, 7 dez. 2023, **Capital Digital**. Disponível em: <https://capitaldigital.com.br/governo-foge-de-audiencia-para-nao-explicar-uso-de-satelite- de-elon-mus- k-em-5-mil-escolas/>

Em síntese, os fluxos de trabalho de assistentes sociais vêm se caracterizando por um conjunto muito variado de atividades que passaram a ser realizadas, especialmente, a partir do advento da pandemia da Covid-19 – cujas dinâmicas passaram a ser efetivamente incorporadas ao cotidiano do trabalho –, pela mediação das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), tais como: participação na elaboração e/ou preenchimento de prontuários eletrônicos, sendo o CadÚnico um exemplo emblemático; realização de atendimentos não presenciais (remotos) – iniciais ou de acompanhamento – à população usuária, seja por meio de videoconferências ou até mesmo por meio de telefone móvel, via aplicativos como o WhatsApp; realização de reuniões de trabalho, seja com outros profissionais da mesma instituição ou com outros inseridos da rede de serviços; realização de “visitas domiciliares virtuais”, mediadas por ferramentas tecnológicas; assessoria a usuários para o preenchimento de formulários eletrônicos exigidos para o acesso a determinados serviços, bem como para o acompanhamento de solicitações, tal como vem ocorrendo nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) em relação ao “Meu INSS”; inserção de dados relativos aos serviços e aos seus usuários em sistemas de informação da própria instituição empregadora ou de órgãos gestores superiores, como os da vigilância socioassistencial ou o do registro de informações em situação de emergência e calamidades, no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) ou, ainda, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), os relativos ao e-SUS⁷⁵ etc..

A intensificação dessas ferramentas tecnológicas na gestão, planejamento e execução de serviços no âmbito das políticas sociais expressa os avanços do processo de digitalização alhures mencionado. Demonstra, ao mesmo tempo, o avanço do trabalho morto sobre o trabalho vivo de profissionais, em particular, o de assistentes sociais. Do ponto de vista institucional, comumente estas ferramentas acabam possibilitando o controle sobre a ação profissional e viabilizam, por exemplo, a definição de métricas para avaliar a produtividade, bem como servem para construir informações sobre o perfil e os tipos de demandas da população usuária que, por sua vez, permitem, pela lógica, que subjaz a adoção destes instrumentos, definir critérios sempre mais restritivos de acesso aos serviços.

Ademais, em face do processo de desmonte da infraestrutura das políticas sociais, não raramente, no cotidiano de trabalho, os equipamentos (telefone móvel, notebook etc.) usados para desenvolver as atividades interventivas são

75 Ainda que não seja usado em todas as unidades de saúde do país, o e-Sus existe há uma década e constitui um Sistema de Prontuário Eletrônico do Cidadão (PEC) fornecido pelo Ministério da Saúde para utilização na rede de saúde pública (básica, pronto atendimento e policlínicas), podendo ser usado tanto *on-line* como *offline*. Por meio desse, o profissional, inclusive, pode realizar videochamada com outros profissionais e a emissão de documentos assinados eletronicamente que podem ser enviados para os destinatários em formato pdf. O acesso ao PEC/e-SUS é acessado também pelo usuário por meio de *login* e senha.

dos próprios profissionais, de seu uso pessoal. Denota-se, aí, uma inversão de responsabilidades entre trabalhador e empregador, na medida em que a oferta das condições objetivas, meios e instrumentos para o trabalho deve ser assegurada pelo segundo e não pelo primeiro.

Do conjunto de questões aqui suscitadas derivam inúmeros questionamentos que merecem aprofundamento e que, objetivamente, não se têm condições de aprofundar, ainda que algumas dessas mereçam ser expostas: quais perspectivas teóricas, éticas e políticas têm orientado o debate da tecnologia no interior do serviço social no Mundo e, particularmente, no contexto brasileiro? No cotidiano do trabalho, os profissionais têm conseguido utilizar os dados produzidos por meio do uso de ferramentas tecnológicas para sistematizar a realidade sobre a qual atuam, de modo a planejar ações e estratégias que vão ao encontro da direção social contra-hegemônica defendida pela profissão e que se vincula às perspectivas da emancipação humana? Como a intensificação do uso das tecnologias de base digital têm impactado nos processos de trabalho, nos quais se inserem os assistentes sociais e em suas condições e relações de trabalho? As inovações tecnológicas que têm sido usadas para o desenho e implementação das políticas sociais têm servido para potencializar ou restringir ainda mais o acesso da população aos serviços?

Todas estas e outras questões mostram que o serviço social precisa enfrentar, como sempre o fez, as pautas que estão na órbita das transformações tecnológicas contemporâneas e que se vinculam aos desafios que se colocam não só no campo do exercício, mas também no campo da formação profissional.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No presente artigo procurou-se sustentar argumentos de que as tecnologias são objetivações humanas e que, em si, não portam nenhuma vontade ou intencionalidade que lhe sejam imanentes. A produção e o uso das tecnologias são orientados por determinadas racionalidades e, na ordem regida pelo capital, esta produção e uso são determinados pelos interesses da acumulação capitalista. Daí não se pode deduzir que tais objetivações não possam ser orientadas a partir de outras perspectivas éticas e políticas, haja vista que se constituem apenas em meios para o desenvolvimento de atividades humanas, seja na esfera da produção ou da reprodução da vida social.

Por não serem as tecnologias portadoras de uma vontade imanente, não merecem acolhidas as narrativas ideológicas que se pautam na ideia de que os avanços tecnológicos têm o potencial de dirimir as mazelas humanas que se materializam no cotidiano como expressões da questão social. Portanto, a superação de tais mazelas implica, conforme os fundamentos da crítica da economia políti-

ca marxiana, a ultrapassagem da forma social e histórica que as engendra, tendo como horizonte a emancipação humana.

A elucidação do papel da tecnologia no desenvolvimento histórico das sociedades é pressuposto para que, no âmbito do serviço social, os assistentes sociais possam orientar suas ações no sentido do fortalecimento do projeto profissional que a categoria tem construído e sustentado desde o movimento de reconceitualização, a partir da perspectiva expressa na tentativa de ruptura com o conservadorismo. Nesse sentido, a realidade histórica impõe a necessidade de apreender criticamente os processos em curso, notadamente no que se refere aos impactos das tecnológicas digitais na estruturação e implementação das políticas sociais públicas, *locus* privilegiado da inserção profissional de assistentes sociais.

No Brasil, no contexto do que é denominado de Estratégia Digital, intensas mudanças têm sido verificadas no cotidiano de trabalho, exigindo dos profissionais outras competências e atribuições que confrontam e/ou se somam às aquelas instituídas pela lei de regulamentação da profissão. Em síntese, a intensificação do uso de tecnologias tem gerado transformações profundas nas condições e relações de trabalho de assistentes sociais, tanto quanto nas formas de viabilização do acesso da população aos serviços públicos. Trata-se de um fenômeno que embora não seja novo, tem especificidades que precisam ser desveladas e que desafiam a pesquisa e a produção do conhecimento na área.

REFLEXIONES SOBRE DIGITALIZACIÓN Y CUESTIÓN SOCIAL. EL TELETRABAJO EN LA PRÁCTICA DEL TRABAJO SOCIAL

DASTEN JULIAN-VEJAR¹

INTRODUCCIÓN

La digitalización de procesos ha significado una compleja transformación en el mundo del trabajo. En este ámbito, diversos procesos e impactos asociados suelen ser referenciados en la literatura internacional en relación con los sectores industriales privados, y las plataformas digitales como la *gig economy*² en el área de la logística y el comercio. Sin embargo, estos impactos están siendo transversalizados hacia la arena pública y la esfera social del Estado, lo cual implica una transformación en la forma del diseño, ejecución y comprensión de la política social, así como también de las características, el ejercicio de la institucionalidad y las instituciones.

Si bien la tecnología suele entenderse y asociarse a la incorporación de maquinarias y a la computarización de procesos, la recepción e incidencia de estos cambios suelen tener diversos lugares, y sujetos de referencia y de destino. Dichos cambios se producen e inscriben en campos activos, móviles e históricos donde el poder expresa sentidos, sujetos y valor. En este sentido, las apropiaciones, expulsiones y resistencias combinan una fuente de referencias para comprender la adaptación y consecuencias de las nuevas tecnologías. Esta compleja configuración permite captar la densidad y magnitud del proceso en curso de manera relacional e interdependiente.

Ahora bien, como ha sido reconocido en diversos estudios³, una de las

-
- 1 Doctor en Sociología por la Friedrich Schiller Universität Jena, Alemania. Investigador del Instituto de Estudios Culturales & territoriales de la Universidad Arturo Prat, Sede Victoria, Chile. <https://orcid.org/0000-0003-2726-8552>. Correo: djulian@unap.cl
 - 2 La *gig economy* es un modelo económico caracterizado por el predominio de empleos temporales, por tareas o por encargo, generalmente facilitados a través de plataformas digitales, en lugar de empleos permanentes y tradicionales, asociados a la estabilidad, la regularidad y la contratación (De Stefano, 2016). JULIAN-VEJAR, Dasten; BUSTOS VELASQUEZ, Felipe Andrés. Transformaciones socio-tecnológicas en el trabajo. Análisis de la producción científica en digitalización, automatización y robotización del trabajo. CUHSO (Temuco), Temuco, v. 34, n. 1, p. 287-318, agosto 2024. Disponible en <<http://dx.doi.org/10.7770/cuhs0-v34n1-art680>>.
 - 3 Ver: Senen Gonzales, Cecilia & Aravena Carrasco, Antonio (2023) La agenda laboral en el contexto de la pandemia COVID-19 en América Latina y El Caribe. Colección Grupos de Trabajo. CLACSO. GETSUR. Buenos Aires; Aravena, A., Basualdo, V. Julián-Vejar, Dasten (2023) Trabajo y Luchas sociales en América Latina. LOM ediciones. Santiago, Chile.

modalidades que ha proliferado a partir de la pandemia, así como de los procesos de deslocalización de la producción, es el teletrabajo. El llamado trabajo telemático introduce un nuevo marco de referencia para la comprensión de la relación con el trabajo, el tiempo y el sentido otorgado al mismo. Su tematización es amplia, ya que problematiza aspectos como la maximización y eficiencia de los tiempos de desplazamiento, la simplificación de procesos, etcétera, hasta la precarización de la puesta en valor del espacio propio de quien trabaja, y sus medios de reproducción a través de la dislocación de la relación trabajo/vida.

En el caso del sistema público y ejercicio de la “cuestión social”, el teletrabajo propone algunos dilemas y reconfiguraciones en torno a: 1) el lugar de trabajo, su espacialidad; 2) la relación con los y las compañeras de trabajo; 3) una referencia al sentido del trabajo; 4) la conciliación del trabajo (pública) y el trabajo no remunerado (cuidados); y 5) el ejercicio mismo del trabajo con un sujeto de asistencia o cuidado del Estado. Estas coordenadas suponen un nuevo sujeto en gestación en una dimensión antropológica del Estado. Una persona trabajadora que consta de ciertas tareas y ejercicios que están en tensión como un campo de fuerzas en movimiento⁴.

En el caso de Chile, recientemente ha sido aprobada la ley de conciliación de la vida familiar y laboral (Ley No. 21.200), lo cual de seguro tendrá un alto impacto en las lógicas productivas y en la vida cotidiana de trabajadores/as. Por ello, en este estudio exploramos algunas reflexiones sobre la relación y el impacto de esta ley en escenarios como municipalidades e instituciones del Estado, considerando de manera especial la labor desempeñada por trabajadores/as sociales en programas y políticas públicas ligadas a la cuestión social contemporánea.

1. DIGITALIZACIÓN, PANDEMIA Y TELETRABAJO

La digitalización es la síntesis de un proceso de mayor extensión que comienza con la computarización de una serie de procesos en el ámbito del cálculo, el almacenamiento de datos y su correspondiente análisis⁵. Como ha sido constatado en múltiples investigaciones, la computarización ha significado la introducción de computadores en diversos ámbitos de la vida, lo cual ha incidido plenamente en las ocupaciones y el mundo del trabajo⁶. De este modo, la computarización ha revolucionado las formas y tiempos de procesar información al pasar de procesos manuales a procesos informáticos automatizados que han

4 Ver: Bourdieu, P. (2001). El oficio de sociólogo: Presupuestos epistemológicos. Siglo XXI Editores.

5 Ver: Zuboff, S. (1988) In the Age of the Smart Machine: The Future of Work and Power. New York: Basic Books.

6 Levy, F., & Murnane, R. J. (2004). The New Division of Labor: How Computers are Creating the Next Job Market. Princeton and Oxford: Princeton University Press.

asegurado mayor eficiencia y velocidad a múltiples operaciones⁷.

En este contexto, la computarización fue parte de un proceso acelerado de cambio tecnológico que impactó en diversos sectores productivos y ocupacionales. Dichos cambios requirieron de nuevas cualificaciones y conocimientos de trabajadores/as, lo cual redibujó el ejercicio de muchas profesiones, así como los procesos de educación y entrenamiento. Por su parte, el manejo de información comenzó a ser introducido a bases de datos informáticas, los textos y formularios comenzaron a ser integrados a sistemas de almacenamiento de cada vez mayores volúmenes de información. El pensamiento humano comenzó a ser ensamblado a la informática en una forma de razonamiento⁸.

Así, el incremento de la cantidad de información generó un debate acerca de la emergencia de una sociedad de la información, una sociedad en red con la capacidad de compartir un gran número de mensajes e interacciones, posibilitando la interconexión de lugares, personas, procesos y diversos órganos como empresas, Estados, instituciones y actores sociales⁹. Esto fue acompañado de internet y una globalización de las dinámicas de coordinación, sincronización, gobierno y vigilancia social, política, económica y cultural¹⁰. En este proceso las capacidades tecnológicas, el desarrollo de la infraestructura y la provisión de datos convertirían las formas de habitar, hacer, pensar y sentir de las comunidades humanas¹¹.

En el centro de este proceso se encuentra el computador y la computarización, así como la proliferación de dispositivos tecnológicos celulares¹², los cuales se han convertido en elementos estratégicos de la expansión de las posibilidades de realización del capitalismo contemporáneo¹³. Este proceso desafió no sólo la velocidad de las sociedades, en términos de su aceleración, sino que también desbordó sus límites geográficos movilizandando una nueva serie de posibilidades de coordinación, comunicación, etc. Su expansión en materia de habilidades y conocimientos de la población han sobrepasado los límites de la división del trabajo anterior¹⁴, y dando vida a un mercado laboral que ha transversalizado la necesidad de habilidades computacionales, apuntando a un proceso de digitalización y virtualización de la realidad.

7 Ver: Casilli, A. (2022) Esperando a los robots. Investigación sobre el trabajo del clic. LOM Ediciones; Marres, Noortje. *Digital sociology: the reinvention of social research*. Malden, MA: Polity, 2017.

8 Bartra, R. (2019) Chamanes y Robots. Reflexiones sobre el efecto placebo y la conciencia artificial. Anagrama. Barcelona.

9 Castells, Manuel (1989). Nuevas tecnologías y desarrollo regional. Economía y sociedad. En: Estudios regionales de la Comunidad de Madrid, n.º 2, p. 11 - 22.

10 Zuboff, S. (2018.) *The Age of Surveillance Capitalism: The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power*. PublicAffairs; 1 edition.

11 Ver la obra ya citada de Casilli, 2022.

12 Turkle, S. (1997). *La vida en la pantalla. La construcción de Internet*. Barcelona: Paidós.

13 Ver: Zuboff, Shoshana. *In the Age of the Smart Machine: The Future of Work and Power*. New York: Basic Books, 1988.

14 Ver obra citada: Levy, F., & Murnane, R. J. (2004).

La consagración de este proceso ha sido la excepción de la pandemia del Covid-19. El distanciamiento, las medidas de aislamiento y confinamiento supusieron la necesidad de redes de coordinación, comunicación y trabajo que mantuvieran la provisión de alimentos, labores educativas, entre otras funciones para el funcionamiento social. Por otra parte, la visita a espacios virtuales de recreación, intercomunicación, información, etcétera, sentaron un camino hacia la consolidación de mecanismos de interfaz entre máquinas y seres humanos, habilitando una nueva dimensión de las posibilidades de interacción, conjunto a la profundización de la virtualidad y de las relaciones remotas de comunicación/trabajo.

Tal como es reconocido por la literatura¹⁵, a partir de la pandemia, las empresas e instituciones debieron innovar y asumir nuevos comportamientos organizacionales con el fin de sostener su funcionamiento. Lo anterior implicó que el trabajo debió modificarse. Si bien uno de los primeros efectos en el mundo laboral fue el desempleo y la precarización, especialmente de jóvenes, mujeres y migrantes¹⁶, la búsqueda de protección de las llamadas tareas esenciales para la reproducción y abastecimiento social, así como la imposibilidad de realizar labores de manera presencial, colocaron la búsqueda de innovación y articulación de las tecnologías disponibles como un foco gravitante para sostener las fuentes de empleo y las actividades económicas asociadas.

Por ello, es que, en este contexto, una de las formas de trabajo que proliferó durante la pandemia, fue la figura del teletrabajo y/o trabajo telemático. Si bien su data tiene varias décadas, especialmente a partir de las demandas de un mercado laboral que apunta hacia la flexibilidad y la optimización de recursos, la pandemia del Covid-19, la digitalización social y la emergencia de nuevas tecnologías, marcó un antes y un después en el incremento y consolidación de un fenómeno en masa. Por otra parte, la búsqueda de modelos de conciliación familia/trabajo basado en perspectivas feministas, y la búsqueda de bienestar y satisfacción laboral como fuente de salud mental, han impulsado también un contenido simbólico y político a su expansión y demanda de parte de trabajadores/as¹⁷.

El teletrabajo consiste en una forma de trabajo que utilizando las tecnologías de información y comunicación (TIC) se realiza en un lugar o ubicación que no se corresponde a las instalaciones del empleador, ejecutándose como una modalidad estructurada y sostenida en el tiempo. Implica la definición de sus productos y funciones, y una comunicación y ejercicio de tareas a través de dis-

15 Ver: Marín-Nanco, B., Álvarez-Torres, C., Segura-Carrillo, C. (2022) "Trabajo y pandemia en América Latina: revisión de alcance desde el enfoque de los Nuevos Estudios Laborales", Revista Izquierdas No. 51, 1 - 23.

16 Ver obra ya citada: Aravena, A., Basualdo, V. Julián-Vejar, Dasten (2023).

17 Ver: Goren, Nora & Prieto, Vanesa Lorena (2020) Feminismos y sindicatos en Iberoamérica. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: CLACSO, UNPAZ; Sánchez Correa, F. (2023) "Aportes de los feminismos a la comprensión del mundo del trabajo", Revista Andamios vol. 20, núm. 52: 229-255.

positivos tecnológicos y sistemas informáticos. Asimismo, este mecanismo considera diversas formas y grados de virtualidad, es decir, puede consistir en el desarrollo de tareas específicas como también involucrar la realización del 100 % del trabajo en un sitio externo a las dependencias del contratante. Es una modalidad plástica que se ajusta, muchas veces, a una flexibilidad horaria, y que según la OIT puede calificarse como una subcategoría de un concepto más amplio, como lo es el “trabajo a distancia”¹⁸.

La introducción del teletrabajo, como trabajo a distancia, no tiene los mismos efectos y significados para todas las ocupaciones y sujetos. Las ocupaciones y puestos de trabajo cuentan con diversos objetos, así como con múltiples sentidos atribuidos al trabajo. Ahora bien, considerando la mediación que representa el computador en la distancia con ese *objeto-de-trabajo*, es necesario relevar las múltiples cadenas de significado y, por lo tanto, prácticas que se rediseñan y modelan en términos de los vínculos, el sentido y la *proximidad-con-el-trabajo*. Por ejemplo, en el caso de ocupaciones relacionadas a la contabilidad, la administración, el cálculo, entre otras, estas pueden ser más propensas a desarrollar tareas telemáticas con cierto marco de continuidad a su ejercicio cotidiano. Sin embargo, una discontinuidad se manifiesta en la ausencia de espacios de socialización y convivencia laboral, así como la falta de apoyo en tiempo real para alcanzar consensos sobre tareas, resultados o problemas.

Cabe destacar que la implementación del teletrabajo a partir de la pandemia no ha significado un proceso armónico y exento de problemas¹⁹, ya que también han aparecido dificultades relacionadas a:

1. *Contar con la infraestructura en conectividad adecuada*: especialmente considerando el caso de países y regiones marcadas por la pobreza y el hacinamiento, y con mayores deficiencias en acceso a tecnologías;
2. *Las habilidades digitales necesarias*: La existencia de población no necesariamente preparada con conocimientos relacionados al manejo telemático o computacional implica nuevas formas de expulsión laboral;
3. *Los problemas en materia de salud mental*: se encuentran asociados al aislamiento y la falta de interacción en contextos de sociabilidad no-remoto, alimentando estados de depresión, ansiedad y estrés laboral;
4. *La organización sindical*: En el trabajo telemático es difícil formar y

18 OIT, (2017) Working anytime, anywhere: The effects on the world of work. Disponible en: https://www.ilo.org/travail/info/publications/WCMS_544226/lang-es/index.htm.

19 Weller, J., Gómez Contreras, M; Caballero, A. M. y Ravest Tropa, J. (2020) El impacto de la crisis sanitaria del COVID-19 en los mercados laborales latinoamericanos. Documentos de Proyectos (LC/TS.2020/90), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)

organizar sindicatos, así como sostener prácticas de organización, lo cual conlleva a una pérdida del ejercicio de derechos laborales y a la indefensión frente a mayores niveles de precariedad laboral.

5. *Tensiones en la conciliación familia y trabajo*: si bien el teletrabajo ha implicado la posibilidad permanecer en los hogares, especialmente tratando de armonizar los espacios familiares y de cuidado con los laborales, esto ha tendido múltiples implicancias para la definición de los roles de género, el hacinamiento y otros factores que inciden en esta relación.
6. *Sobrecarga y delimitación del tiempo de trabajo*: Al no definirse con claridad los límites físicos del espacio laboral, y al colonizar el espacio privado con las funciones del empleo, el teletrabajo tiende a repercutir en los ritmos, tiempos de vida y bienestar de trabajadores/as.

En consideración de lo anterior, el teletrabajo puede implicar riesgos psicosociales para las personas trabajadoras, estos van asociados transversalmente al ejercicio de cualquier ocupación. Sin embargo, como es relevado en la literatura, estos riesgos pueden agravarse o complejizarse debido a la condición de género, clase, etc. Su transversalidad puede ser agravada por el *objeto-de-trabajo*, es decir, por los sentidos atribuidos al trabajo en su condición cualitativa, los cuales pueden desencadenar pérdidas del sentido subjetivo y una reconfiguración de las formas de practicar la ocupación.

En este sentido, ahora nos interesa explorar algunas reflexiones sobre la relación entre el trabajo social, en su sentido genérico y performativo, con las nuevas modalidades del teletrabajo. Las declaraciones que suelen atribuirse a la profesión están asociadas al trabajo con otros, la transformación social y la superación de desigualdades. De este modo, como parte central del diseño y ejecución de políticas y programas sociales, su sentido también evoca a los significados políticos del trabajo, lo cual de seguro será mediado en su expresión telemática.

2. EL TRABAJO SOCIAL Y LA MODALIDAD DE TELETRABAJO

El trabajo social es una profesión relativamente antigua en las sociedades modernas. Como lo señala Castel en su famoso libro *La metamorfosis de la cuestión social*²⁰, al abrirse el espacio a la cuestión de la pobreza, la mendicidad y la locura desde el punto de vista del Estado, la profesionalización de las labores de asistencia y cuidado se tradujeron en responsabilidades de parte del Estado en el cuidado y definición de sus ciudadanos. Su forma de relacionar la integración y

20 Castel, Robert. *Las metamorfosis de la cuestión social: una crónica del salariado*. 1a. ed., 4a. reimp. Buenos Aires: Paidós, 2006.

exclusión social por medio del ejercicio de las instituciones nos muestra como el transcurso de las décadas ha abierto una pregunta por el sujeto de esta “cuestión social”, así como las pautas y el ejercicio del Estado en términos de la protección y seguridad social.

En tanto ocupación ligada a la extensión de “lo social” del Estado, el trabajo social aparece como una forma mejorada de un estado de asistencia y mendicidad, a un estado de bienestar y de derechos sociales. En esta línea, lo social es cuestión de cambios, de sujetos y colectividades, donde la politicidad del trabajo no está ausente, sino que todo lo contrario: el trabajo social precisa un componente normativo que alienta a la mejora de las condiciones sociales del otro y, por lo tanto, de toda la sociedad. Ese sentido dialoga con la cuestión social que ha sido un tema relevante en el quehacer de las ciencias sociales y de las profesiones asociadas a la resolución de sus constantes precariedades.

Por su parte, la profesión del trabajo social se realiza con una vocación o valores profesionales. Tal como señala Martha Cabello y María Eugenia Lobo: “El trabajo social ha crecido con ideales humanitarios y, en general, sus valores se basan en el respeto a la igualdad y a la dignidad de la persona”²¹. En definitiva, su orientación está ligada a la mejora de las condiciones sociales, a la búsqueda de entendimiento entre las personas y a la superación de situaciones de opresión. Su transgresión va asociada al vínculo con el otro, un sentido casi emocional del trabajo, lo cual se refleja en elementos éticos y de tipo vocacional.

Así lo señala la Declaración Global de Principios Éticos del Trabajo Social:

“El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que facilita el cambio y el desarrollo social, la cohesión social y el empoderamiento y la liberación de las personas. Los principios de justicia social, derechos humanos, responsabilidad colectiva y respeto por las diversidades son fundamentales para el trabajo social”²².

A partir de ello, esta declaración resalta los sentidos propios de la profesión. Un mundo simbólico ligado a los significados que impregnan la actividad del trabajo social. Son el nodo ético que media en el *vínculo con-otros*. Sienta normas de comportamiento y la *producción-de-uno-mismo*. Así lo señala García Álvarez:

“el trabajo social acepta una serie de principios, normas y criterios que inicialmente todos los profesionales comparten. Estas normas y criterios sirven de referente para distinguir entre lo permitido, prescrito, preferible o deseable a nivel profesional. Sería lo que constituye los valores y la cultura profesional”²³.

21 Cabello Garza, Martha Leticia, y María Eugenia Lobo Hinojosa. «Valores y ética profesional: nuevos retos para el trabajo social ante la modernidad». *Realidades: Revista de la Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano. Universidad Autónoma de Nuevo León* 2, n.º 1 (2012): 30-37.

22 Declaración Global de Principios Éticos del Trabajo Social (2018) Disponible en: <https://www.ifsw.org/declaracion-global-de-los-principios-eticos-del-trabajo-social/>.

23 García Hernández, B. (2007) “Los profesionales del trabajo social y la ética profesional ante los nuevos retos y necesidades sociales”, *Revista Humanismo y Trabajo Social*. Vol. 6: (173-188).

Entre la formación de valores y la cultura profesional, el trabajo social se asocia y construye a partir de su práctica. En ese marco se constituye su sentido y producción de identidad laboral. Su labor se construye *en-vínculo-con-otros*, sujetos de necesidad, carencias y faltas, a veces anómicos, patologizados, criminalizados, etcétera. Si bien este marco no es necesariamente el foco de su trabajo, hay una línea del trabajo social que guía su actividad hacia la protección y la seguridad social. Es un pilar de referencia entre la acción de los dispositivos de integración y cohesión social, y las tendencias de expulsión y desintegración social.

Al mismo tiempo, su acción constituye el acceso de datos e información para el Estado de diversas poblaciones fijadas a “cuestiones sociales”. Construye registros, bases de datos, formularios, documentos, entre otros, que el Estado, los gobiernos y las políticas manejan para la gubernamentalidad de la cuestión social. Su ejercicio es evidentemente producto de contextos y de imperativos sistémicos, así como de la *politicidad* de sus sujetos. Sin embargo, en contextos de amplia neoliberalización, la tendencia ha significado la producción de profesionalización de la asistencia, lo cual introduce ciertas tensiones y controversias en el ejercicio de la práctica profesional.

El rasgo que interesa reforzar en esta revisión es que la mayoría de las labores, valores y códigos identitarios que recorren y caracterizan a la profesión del trabajo social se vinculan con la *producción-con-sujetos* en términos no-virtuales, es decir, más bien se basan en vínculos *cara-a-cara*. Lo anterior, es decisivo en un momento de profunda virtualización y, como hemos destacado en este capítulo, de introducción de relaciones telemáticas en el trabajo. Si bien hay algunos ejemplos de las formas y complejidades que asume el trabajo a distancia, es relevante reflexionar sobre los potenciales alcances en las profesiones ligadas a la cuestión social.

Esta tensión emergente entre una potencial virtualización de la cuestión social y un cambio en los patrones de trabajo produce un sistema de nuevas claves y códigos de acceso al Estado, así como también un nuevo marco de referencias y sentidos para la actividad profesional. En este contexto, el trabajo social se enfrenta a una sociedad virtualizada, distanciada y segregada en dispositivos y pantallas. Las formas de concebir la profesión y también el sentido social de su labor, en términos de identidad, emociones y vínculo, se entrecruzan con algunas nuevas disposiciones tecnológicas y nuevos cambios culturales.

3. IMPACTOS POTENCIALES PARA UNA CUESTIÓN SOCIAL

A la luz de la complejidad de los cambios en curso, a continuación, nos gustaría comentar algunos de los potenciales impactos que alcanzan estos, por medio de la medición sociotécnica de las modalidades del teletrabajo en activi-

dades asociadas a la administración y gobierno de la “cuestión social”²⁴. Enfatizamos la importancia de que estas requieren ser revisadas y analizadas en consideración de estudios empíricos, en el presente análisis se encuentran sólo algunas referencias generales de procesos en desarrollo, y que eventualmente se pueden cristalizar en agendas y sistemas públicos de gobierno.

3.1. DEL SUJETO PROFESIONAL

Por una parte, consideramos que una de las experiencias más relevantes en este cambio son las relacionadas con el profesional del trabajo social. Este ve transmutado su vínculo por medio del ejercicio de su labor a distancia. Tanto desde las disposiciones performáticas de su actividad como la adecuación de su vínculo con otros, supone una relación de extrañamiento de la labor realizada. Por ende, la complejidad de pensar intervenciones, acompañamientos, diagnósticos, etcétera, a partir de los ejercicios telemáticos, conlleva un sentido de pérdida y falta que puede traducirse en cambios en el proceso de trabajo.

En este marco, la digitalización y estandarización de información ofrece un primer elemento clave para pensar estas prácticas. Si bien la complejidad de los procesos de almacenamiento de datos, así como sus volúmenes, requieren de ejercicios de reducción de la densidad de la información disponible, esto conduce a una pérdida de componentes asociados a elementos más relacionales y cualitativos de la “cuestión social”. Además, asociado a la digitación se encuentran procesos de automatización en la clasificación y distinción entre beneficiarios y no-beneficiarios de subvenciones, bonos, etc. Esto ocasiona una tensión con los parámetros establecidos y la aplicación de los criterios éticos de la profesión.

Por su parte, la introducción de grabaciones y videos que revelan las condiciones de los espacios privados, las residencias u hogares conciben una nueva forma de vincularse con la realidad de los sujetos de la cuestión social. La evidencia visual se sobrepone a la experiencia presencial. Las cámaras se antepone a la visita y a la constatación efectiva en el anterior vínculo intersubjetivo e interaccional. Asimismo, la extrañeza y distanciamiento pueden ser elementos simbólicos que se interiorizan en la práctica de trabajo en base a una demanda de mayor eficiencia en los tiempos de traslado y los costos de movilización.

Lo anterior, genera una carga de trabajo extra que se manifiesta en un menor número de puestos de trabajo, con nuevas tareas y funciones que exigen nuevas habilidades y cualificaciones. Esta tensión que veremos en profundidad

²⁴ Ver: Eubanks, Virginia (2019) *Automating Inequality. How High-Tech tools profile, police, and punish the poor*. Picador. New York; Binimelis, Helder (2024) “El Estado automático y las crisis que se avecinan. Acerca de “La Automatización de la Desigualdad”, de Virginia Eubanks”, *Revista CUHSO*, Vol. 34 Núm. 1: 382 – 385.

en la relación con la tecnología va acompañada de una carga emocional y de exigencia psicológica que genera problemas de salud mental y de motivación laboral. Los climas laborales, ya virtuales y telemáticos, suelen no ser lugares de conversación, contención e intercambio de información cualitativa clave para el ejercicio y triangulación, ya que tienden a individualizarse y compartimentar las labores asignadas a cada profesional.

Por tanto, el extrañamiento o alejamiento puede emerger o más bien consolidarse tanto como forma de cuidado-de-sí-mismo, como también como una apatía y/o ajenidad del otro. Los trabajos que comportan este sentido emocional y espacial ligado a la intertextualidad entre los sujetos suscitan respuestas subjetivas heterogéneas, pero que por lo general pueden incidir en la identificación con el otro. La distancia en términos espaciales gesta esta interrogante y este vacío sobre las condiciones de producción del sujeto, la cuestión social y el ejercicio profesional. De esta manera, la proximidad que induce los procesos de intervención, acompañamiento y/o contención se ven erosionados. Hay una nueva subjetividad emergiendo en lo telemático.

En este marco, el sujeto se interroga sobre la eficiencia de su trabajo, así como los objetivos y resultados de este. Nuevamente, es el sentido que adquiere un protagonismo importante en la idea del sujeto sobre su labor. Los códigos éticos requieren este ejercicio constante en la profesión del trabajo social, siendo reforzadas por las demandas provenientes de los sujetos, y también de las condiciones en que se produce la cuestión social: la insuficiencia y precariedad de los sistemas de seguridad social. Esto trae problemas para la disposición de trabajadores/as sociales. Por ende, lo telemático puede traer aparejado un distanciamiento forzado que refuerza la pérdida de sensibilidad y sentido de la práctica.

Por último, esta situación de malestar con sentido de impotencia en la distancia puede estar acompañada de estrategias de mayor autoexplotación y autorecriminación. En esta constelación el sujeto hace de sí mismo un objeto de cuestionamiento. La introducción de intervenciones a distancia o de prácticas telemáticas inciden en los logros, resultados y objetivos de la práctica profesional. Al no cumplirse la expectativa respecto a la práctica, y mantener relaciones de padecimiento, sufrimiento o precariedad en su objeto, la tensión con el sentido puede volverse insostenible. Aquí emergen nuevos mecanismos psíquicos de defensa, estrategias de resistencia y/o de racionalización, descomponiendo lazos emocionales y proporcionando una nueva normalización a las mediaciones sociotecnológicas.

3.2. DEL SUJETO DE LA CUESTIÓN

La digitalización no es un proceso homogéneo a nivel social, ni global. Sin embargo, lo que han alertado los procesos de digitalización en curso es que no todos las y los sujetos cuentan con un conocimiento suficiente respecto a materias como el uso de herramientas digitales y menos de infraestructura suficiente en términos de conectividad y uso de internet. Esto se refuerza en el caso de la población sujeta *de-la-cuestión-social*. Si bien, es posible comprobar una masificación de los dispositivos tecnológicos (celulares, computadores, etc.) y las plataformas digitales (aplicaciones, algoritmos, etc.) es también constatable la falta de instrumentos que permitan un acceso a la complejidad de contenidos disponibles en los territorios virtuales.

En el caso que problematizamos, este rasgo más estructural de los flujos telemáticos y digitales, el sujeto de la cuestión social se encuentra adscrito a su condición de usuario y de beneficiario por medio de la fijación de las disposiciones tecnológicas. Esto involucra una serie de distancias ante plataformas convencionalizadas, pero no necesariamente inclusivas. Y por otra parte, con una estandarización de la inclusión por medio de un lenguaje digital, un idioma, convenciones y conceptos que pueden suscitar fronteras y extrañamiento. Por ello, el mapa de estas interacciones telemáticas parece reescribir la relación y significado del sujeto con el trabajo social.

En el caso específico de la distancia telemática en los procesos de intervención, escucha y acción más convencionales y estandarizados de la práctica del trabajo social, el vínculo entre instituciones, políticas y programas queda mediado por un sujeto que se debe transportar hacia espacios de interlocución virtual, fijando una aproximación de distancia con el otro, lo cual tiene diversas implicancias en el proceso desplegado. Los objetivos propuestos suponen un nuevo sujeto en estas mediaciones, aunque en el peor de los casos, aún no se interroga efectivamente por los vínculos, sentidos y subjetividades inscritas en estas tecnologías de gobierno virtualizado.

En este sentido, la cuestión telemática puede ofrecer al sujeto la posibilidad de fijar tiempos y comprimir el espacio en términos de la facilitación de los (no) desplazamientos, y eficiencia de los procesos de espera, consulta y atención, pero también implican una pérdida de la práctica histórica de la cuestión social. Un sujeto invisible, invisibilizado y distanciado son síntomas de un nuevo *management* de gestión rápida e impersonal del otro. La distancia tecnológica y los espacios telemáticos pueden acompañar ciertas acomodaciones, pero también ciertos malestares. Seguro estas experiencias serán un tema de indagatoria para fijar y reflexionar sobre la práctica del trabajo social en las sociedades contemporáneas.

3.3. DE LA TECNOLOGÍA DE MEDIACIÓN

El trabajo a distancia y específicamente el teletrabajo va acompañado de una serie de dispositivos informáticos y tecnológicos. Muchos de estos dispositivos se están utilizando en la gestión y gobierno de “la cuestión social” hace varios años como parte de un proceso más amplio de “Modernización del Estado” y de la gestión pública. Los procesos de automatización de asignación de beneficios y/o subvenciones, o la integración de criterios y variables para construir sujetos de pobreza, intervención social y cuidado son algunos de los ejemplos de estos procesos²⁵.

A la vez, se encuentran en consolidación el uso de plataformas, bases de datos y procesos de gestión de información. La digitalización de la información, la transferencia de informes, archivos y evidencias va en la línea con estas nuevas redes de flujo de la cuestión social. Fichas y formularios digitales son sincrónicos a prácticas de agenciamiento y alfabetización digital, construcción de usuarios y seguridad digital. El almacenamiento de datos de la población requiere de infraestructura acorde, y también de una reinención del análisis, procesamiento y toma de decisiones respecto al “tipo-de-información” provisto a los organismos públicos.

Este conjunto de prácticas ha originado una invención de mediaciones tecnológicas. Los instrumentos y tecnologías se han interpuesto en las relaciones entre sujetos del trabajo y trabajadores/as sociales. Estas mediaciones tecnológicas no son sólo materialidad, sino que también racionalizaciones y prescripciones que fijan posiciones y disposiciones inscritas en los sujetos, por lo cual fijan nuevas apropiaciones tecnológicas de “lo social”. Por ello, un ejercicio de computarización del otro, su inevitable reconversión en dato, y su gestión a través de plataformas embebe aproximaciones, acercamientos y gobiernos de la cuestión social²⁶.

En el caso del teletrabajo, uno de los casos más significativos lo encontramos en las llamadas *televisitas*. Estas operan en casos de visitas a hogares en situaciones de vulneración de derechos de infancias, o en materia de evidencias de carencias socioeconómicas, de vivienda, etc. Esta vigilancia telemática expresada en el uso de registros visuales (fotografías y videos) con la respectiva visualización de cámaras y celulares con el objetivo de recolectar los antecedentes de justificación o validación de la acción del Estado, invitan a pensar en las formas en que los sujetos se acercan o son acercados a la política del Estado, pero también de los ejercicios del trabajo social.

25 Ver la obra ya citada de Eubanks, 2019.

26 Ver, Binimelis, 2024.

4. CONCLUSIONES

Si bien en este trabajo hemos planteado algunas reflexiones sobre un cambio en curso, no pretende ser reduccionista, ni menos totalizante. Muchas de las nociones trabajadas descansan en definiciones convencionales y asociadas a lo que podríamos llamar modelos tradicionales de comprender el trabajo social²⁷. Sin embargo, estas reflexiones traen aparejadas múltiples preguntas para el ejercicio, cualificaciones y procesos formativos en el trabajo social, así como la promoción de análisis respecto a la incidencia y complejidad de las transformaciones en el mundo del trabajo en la identidad profesional.

La emergencia y multiplicación de los nuevos dispositivos tecnológicos en el trabajo, así como una “cultura digital” han abierto interesantes pistas para reconocer el proceso de mutación en curso. A la vez, los cambios en las políticas públicas, la diversificación de programas y los recortes estatales, así como las subvenciones y la reemergencia de la asistencia son algunas de las coordenadas para situar las formas de apropiación tecnológica en el ejercicio del trabajo social convencional. Son múltiples los espacios en que coexisten esta serie de prácticas, las cuales también van aparejadas a condiciones y situaciones de precariedad laboral de los equipos profesionales.

En este línea, a la rotación y la falta de posibilidades de una intervención sostenida en el tiempo, ligadas a la necesidad de generar la confianza, el conocimiento y, por lo tanto, la experiencia del trabajo social, se suman las prácticas de digitalización y automatización de la desigualdad que a simple vista parecen ir en una dirección contraria. El ejercicio de estas nuevas tecnologías introduce interesantes cuestionamientos a lo emergente del mundo digital, y las formas en que sus adecuaciones laborales pueden exceder y/o mutar el marco de las identidades, valores y sentidos profesionales²⁸.

Por ende, es importante sostener procesos de reflexividad y de revisión sociotécnica sobre las nuevas condiciones del trabajo social, especialmente en su dimensión telemática propia del teletrabajo. Mientras la literatura señala conflictos emergentes en la conciliación vida/familia, también *las dobles jornadas* de trabajo y la distribución de roles en la economía familiar, son importantes para comprender los cambios en los significados de la vida social en torno a la tecnología, sus apropiaciones e impactos para el trabajo social.

Asimismo, las mediaciones sociotecnológicas, la nueva cuestión social, la

27 Albert, V., Bajoit, G., Franssen, A., & Walthéry, P. (1997). El Oficio de Asistente Social (Análisis y Pistas de Acción). Revista Perspectivas: Notas sobre intervención y acción social, 5, 17-37.

28 Tocol Alvarado, Carina, & Levicoy Oyarzun, Camila. (2021). Trabajo social, identidades y roles profesionales en contextos de escolarización. Sophia Austral, 27, 17. Epub 27 de marzo de 2022. <https://dx.doi.org/10.22352/saustral202127018>.

automatización y digitalización de la gestión pública traen aparejados interesantes desafíos para la investigación y ejercicio del trabajo social. Debido a ello, será importante mantener una actividad de vigilancia permanente en el tiempo respecto a estos cambios, con el objetivo de pensar sus principales implicancias para la nueva cuestión social, especialmente en contextos donde cambios políticos y culturales inciden profundamente en las preguntas respecto al futuro y deber ser de la disciplina y la profesión.

AS ARMADILHAS DO TRABALHO DIGITAL E A IDEOLOGIA EMPREENDEDORA: A DIFUSÃO DE UMA “NOVA” CULTURA AUTORREGULADORA DO TRABALHO?

RUTELÉIA CÂNDIDA DE SOUZA SILVA¹
JOSEMEIRE KENYA CARVALHO DA SILVA²
MARCOS GABRIEL DA SILVA³

INTRODUÇÃO

Analisar criticamente a ideologia empreendedora no contexto do trabalho em “empresas aplicativo” – o chamado “capitalismo de plataformas” (Antunes, 2023)⁴ – pressupõe considerar as relações de trabalho no interior de estruturas e mobilidade digitais que possibilitam, em tempo real, o trânsito virtual de um número expressivo de informações, dados e recursos a qualquer ponto do planeta.

No entanto, ainda que esse movimento já tenha afetado as diversas dimensões da vida social e faça parte do cotidiano de uma parcela expressiva da sociedade, muito se tem a desvelar sobre esse fenômeno, sobretudo, para responder se o “capitalismo de plataformas” inaugura um novo modo de exploração e autorregulação do trabalho e se há uma relação entre a ideologia empreendedora e as “empresas aplicativo”, assim como para estudar os impactos dessas novas tecnologias na organização e relações do trabalho.

É a partir dessas considerações que o debate aqui apresentado tem como objetivo examinar a ideologia empreendedora no contexto do trabalho em “empresas aplicativo”. Apropriando-se como marco referencial a teoria do valor e o duplo caráter do trabalho, este estudo se debruça no conceito do

-
- 1 Assistente Social, Mestre e Doutora em Política Social. Professora do Departamento de Serviço Social e do Programa de Pós-graduação em Política Social da Universidade Federal de Mato Grosso. E-mail: ruteleia.silva@ufmt.br. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4393932625470768>.
 - 2 Economista, Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Política Social da Universidade Federal de Mato Grosso. E-mail: kenyacba@gmail.com. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1181763781274763>.
 - 3 Bacharel em Direito, Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Política Social da Universidade Federal de Mato Grosso. E-mail: dasilva.mgs@gmail.com. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6200377701870875>.
 - 4 ANTUNES, Ricardo. Uberização do trabalho e capitalismo de plataforma: uma nova era de desantropomorfização do trabalho? *Análise Social*. Revista do Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa, v. 58, n. 248, Lisboa, p. 512-532, 2023. Disponível em: <https://revistas.rcaap.pt/analisesocial/article/view/33535>. Acesso em: 2 nov. 2023.

empreendedorismo e a sua relação com a retórica das “empresas-aplicativo” e do trabalho digital, inscrito em um contexto histórico de recrudescimento da visão de Mundo conservadora e das formas autonomizadas do capital.

Parte-se do pressuposto que o incentivo ao empreendedorismo não apenas traz mudanças na estrutura das relações do trabalho, mas renova e ratifica velhas formas de subordinação, só que agora no formato digital de prestação de trabalhos temporários, incluindo, aqueles de curto prazo em diversas empresas.

Nesse sentido, a partir de um levantamento bibliográfico, propõe-se apresentar a contribuição da ideologia empreendedora na difusão de uma “nova” cultura autorreguladora do trabalho por meio das “empresas aplicativo”, responsáveis por consolidar as “plataformas digitais de trabalho”. Não menos importante será a análise do conceito de empreendedorismo, desde a sua gênese teórica até sua conversão em retórica das “empresas-aplicativo”.

Quanto ao método de apreensão da realidade, esta análise parte de aspectos concretos que vão além de suas manifestações mais imediatas. E, ainda, que a aproximação com esta realidade tome como ponto de partida o campo da aparência, do imediato, somente após aproximações sucessivas que se estabeleceram entre o real concreto e o campo das abstrações, foi possível realizar incursões capazes de desvelar temporalidades e diferentes conceitos, interpretações e articulações que conformam o debate em torno da ideologia empreendedora no contexto do trabalho em “empresas aplicativo” e a sua relação com o chamado “capitalismo de plataformas”.

1. A SEDUÇÃO CAPITALISTA: A *PRECARIEDADE VENDIDA COMO LIBERDADE*

Fontes (2017, p. 47)⁵ registra que quanto mais o capitalismo se expande, mais o trabalho assume múltiplas configurações, sempre recobertas por contraditórias aparências, romantizadas pela propaganda e pela atuação empresarial e estatal. Sob tais condições, na tentativa de eximir o capitalista das condições necessárias à reprodução dos meios de produção, o trabalhador e a trabalhadora são inteiramente coisificados, transformando-os em uma mercadoria que precisa ser “empreendedora” e capaz de se autovalorizar.

E esse culto ao empreendedorismo tem mascarado, ainda mais, a forma como a riqueza em uma sociedade é produzida e repartida, além de ocultar a contradição entre capital e trabalho e corroer o sistema de proteção social. Sem

5 FONTES, Virgínia. Capitalismo em tempos de uberização: do emprego ao trabalho. *Marx e Marxismo*, Revista do NIEP-Marx, v. 5, n. 8. Núcleo Interdisciplinar de Estudos e Pesquisas sobre Marx e Marxismo. Universidade Federal Fluminense (NIEP-Marx/UFF). Niterói, Rio de Janeiro, p. 1-23, jun. 2017. Disponível em: <https://www.niepmarx.com.br/index.php/MM/article/view/220>. Acesso em: 3 nov. 2023.

deixar de mencionar que, ao mascarar a precarização do mercado de trabalho, o incentivo ao empreendedorismo individual é apresentado como saída ao desemprego e à pobreza. E o resultado foi brilhantemente descrito por Fontes (2017, p. 53)⁶: uma parcela dos trabalhadores e trabalhadoras sem acesso a contratos com direitos, passa a rejeitar o formato emprego – denunciando-o, por vezes, como privilégio –, subscrevendo o coro empresarial.

De acordo com Ferraz e Ferraz (2022, p. 112)⁷, o empreendedorismo nada mais é do que uma ideologia acionada para conformar e ocultar a expropriação e manter a relação entre capital e trabalho. Complementar a esse conceito, Tavares (2018, p. 110)⁸ argumenta que o empreendedorismo é uma estratégia pela qual é transferida ao trabalhador/trabalhadora a atribuição de gerar postos de trabalho, de modo a garantir “ordem e progresso” capitalistas.

Portanto, é um ardil engendrado pelo capital e viabilizado pelo Estado, como resposta à conjuntura de crises e à tendência à queda da taxa de lucro que decorre da própria dinâmica capitalista baseada na extração de mais-valor relativo, aquele extraído mediante a incorporação de inovações técnico-científicas no processo produtivo e que rebaixam o valor da força de trabalho.

Todavia, a reação do capital, no sentido de restaurar suas taxas de lucro, também têm envolvido outros mecanismos, como a redução do período de rotação do capital – cujos impactos incidem diretamente sobre o meio ambiente – e o aumento brutal da extração de mais-valor absoluto, que se efetiva mediante o prolongamento do dia de trabalho.

Da mesma forma que tem contado com um amplo apoio estatal, na adoção de uma agenda política, sendo essa implementada a partir da ideia de que a flexibilização das relações de produção e da circulação de bens e serviços são importantes instrumentos de combate à estagnação econômica. Nesse sentido, o Estado, assumindo um papel-chave, tem alcançado êxito na aprovação de um conjunto de medidas contrarreformistas – como a contrarreforma trabalhista aprovada no Brasil, em 2017, e a da previdência social em 2019 – e na desarticulação de um aparato institucional em defesa dos direitos da classe trabalhadora,

6 FONTES, Virgínia. Capitalismo em tempos de uberização: do emprego ao trabalho. *Marx e Marxismo*, Revista do NIEP-Marx, v. 5, n. 8. Núcleo Interdisciplinar de Estudos e Pesquisas sobre Marx e Marxismo. Universidade Federal Fluminense (NIEP-Marx/UFF). Niterói, Rio de Janeiro, p. 1-23, jun. 2017. Disponível em: <https://www.niepmarx.com.br/index.php/MM/article/view/220>. Acesso em: 3 nov. 2023.

7 FERRAZ, Janaynna de Moura; FERRAZ, Deise Luiza da Silva. Do espírito do capitalismo ao espírito empreendedor: a consolidação das ideias acerca da prática empreendedora numa abordagem histórico-materialista. *Cadernos EBAPE.BR*, Fundação Getúlio Vargas (FGV), Rio de Janeiro, v. 20, n. 1, p. 105-117, 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cebape/a/ScB-ZSdpKpQNHGP9jnbCTHXf/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 13 set. 2023.

8 TAVARES, Maria Augusta. O empreendedorismo à luz da tradição marxista. *Em Pauta*, Revista da Faculdade de Serviço Social da Universidade do Estado do Rio de Janeiro, n. 41, v. 16, p. 107-121, 2018. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revistaempauta/article/view/36687>. Acesso: 22 jun. 2023.

como a registrada com o enfraquecimento dos sindicatos e com a desmobilização de diversos movimentos sociais.

Outro exemplo brasileiro é a tramitação, na Câmara dos Deputados, do Projeto de Lei (PL) nº 3.748/2020, de autoria da Deputada Tabata Amaral, do Partido Democrático Trabalhista de São Paulo (PDT-SP), que trata da perigosa regulação do “regime de trabalho sob demanda” (PL 3748/20). Em dezembro de 2020, este PL foi apensado ao de nº 6.015/2019, de autoria do Deputado Mário Heringer do PDT de Minas Gerais, que *reconhece a categoria de motorista parceiro e entregador parceiro, estabelece mecanismos de proteção social, define incentivos para o transporte remunerado privado individual de passageiros e o serviço de entrega de mercadorias realizados por meio de plataformas digitais de intermediação*. Atualmente, esse Projeto de Lei tramita na Comissão de Indústria, Comércio e Serviço (CICS), aguardando parecer do relator, Deputado Augusto Coutinho, do Republicanos de Pernambuco (REPUBLIC-PE).

Por outro lado, o Estado juntamente com o capital também têm sido exitosos na disseminação da ideia de que o atendimento às demandas decorrentes dos “desajustes sociais” – ou seja, das mais variadas expressões da questão social – e a efetivação dos direitos sociais ainda existentes, devem ser buscados pelos próprios indivíduos, de modo que se ajustem a uma “nova realidade”: a da *responsabilização individual* no atendimento a essas demandas, em especial, o acesso à educação, saúde, moradia e à aposentadoria, já bastante estranguladas no século XXI.

Não por acaso, essa conjuntura possibilitou não apenas a emergência, mas a consolidação da “ideologia empreendedora”, com cada indivíduo se responsabilizando por criar e aproveitar oportunidades, visando garantir a sua prosperidade e da sua família. Desde então, o capital não tem encontrado obstáculos para que a *precariedade possa ser vendida como liberdade*.

Massificando um discurso pró-mercado e reunindo uma série de justificativas e formas de convencimento em torno dos seus interesses de reprodução, o capital também consegue disseminar a ideia de que qualquer pessoa pode criar e gerir sua própria empresa. Nesse sentido, alicerçado em um conjunto de crenças que expressa o comprometimento de diferentes pessoas com os interesses do capital, o empreendedorismo no século XXI tem se apresentado livremente, não apenas como alternativa ao desemprego, mas como conquista de um trabalhador e/ou trabalhadora capaz de criar e aproveitar oportunidades.

No entanto, como alertou Marx (2013, p. 327)⁹: “[...] diante do capital, todos os seres humanos são iguais: uma modista e um ferreiro”. O fato é que, na

9 MARX, Karl. **O capital**: crítica da economia política. Livro I. São Paulo: Boitempo, 2013.

sociedade burguesa, qualquer ser humano pode vender sua força de trabalho ao capital, sendo que, para este último, o que importa é que o consumo da força de trabalho resulte em mais-valor. Isto é, para o capital, o proletariado nada mais é do que um cavalo produtivo, desprovido de qualquer atributo ou interesse particular além da possibilidade de servir ao processo produtivo.

Não resta qualquer dúvida de que a ideologia empreendedora tem contribuído, sobremaneira, na difusão de uma “nova” cultura autorreguladora do trabalho, cujo fundamento está centrado na precarização geral do trabalho – tendo como regra a informalidade e a dedicação desproporcional e incondicional ao trabalho, ou seja, na sua autoexploração – e na crença de que prosperar depende, exclusivamente, da sua capacidade e empenho individual. Sendo assim, a responsabilidade pelo fracasso e/ou sucesso recai somente sobre si, por causa de sua capacidade ou não de se dedicar ao trabalho e inovar, de ser criativo, flexível e de expandir a sua produção.

O fato é que essas ideias, no século XXI, são os fundamentos do que se denomina de “ideologia empreendedora”, cuja disseminação tem encontrado respaldo na visão de Mundo conservadora, a mesma apropriada pela extrema direita e que defende o desenvolvimento de competências e características pessoais capazes de permitir, ao indivíduo, criar suas próprias oportunidades no mercado, sem a dependência ao trabalho assalariado e ao emprego formal. Portanto, o trabalhador e a trabalhadora assumem, na esfera privada/individual, a solução para o enfrentamento ao desemprego, sendo necessário apenas desenvolver competências empreendedoras para se autoempregar.

Nesse contexto, as plataformas digitais – ou “empresas aplicativos” – se apresentam com a possibilidade de criar “[...] ambientes de trabalho mais atrativos para quem tem estilos diferentes de vida, sem a rigidez dos empregos tradicionais e assim facilitam a manutenção de mais de um emprego [...]” (Filgueiras; Antunes, 2020, p. 31)¹⁰. Ou nos termos de De Stefano (2017)¹¹, a possibilidade de garantir renda extra ou conseguir dinheiro no tempo livre.

E as justificativas lançadas pelo capital não se encerram por aí. Filgueiras e Antunes (2020, p. 31)¹² relatam a importância atribuída a essas estratégias pelo Banco Mundial, com instituições congêneres as apresentando “[...] como uma

10 FILGUEIRAS, Vitor; ANTUNES, Ricardo. Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo. Dossiê. **Contracampo**, Niterói, Rio de Janeiro, v. 39, n.1, p. 27-43, 2020. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/contracampo/article/view/38901/html>. Acesso em: 10 nov. 2023.

11 STEFANO, Valerio de. Labour is not a technology – reasserting the declaration of philadelphia in times of platform-work and gig-economy. **IUSLabor**. Revista d’anàlisi de Dret del Treball, n. 2, 2017. Disponível em: <https://raco.cat/index.php/IUSLabor/article/view/333003>. Acesso em: 10 nov. 2023.

12 FILGUEIRAS, Vitor; ANTUNES, Ricardo. Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo. Dossiê. **Contracampo**, Niterói, Rio de Janeiro, v. 39, n.1, p. 27-43, 2020. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/contracampo/article/view/38901/html>. Acesso em: 10 nov. 2023.

variante de neopreendedorismo [...]”, cujo resultado seria “[...] a democratização dos meios de produção (basta ter um computador/celular, carro ou mesmo bicicleta) para a produção autônoma de renda, seja como criador, seja como parceiro de uma *startup* [...]”.

Permeada por elevada dose de mistificação, acrescentam Filgueiras e Antunes (2020)¹³, a responsabilidade é transferida, mais do que nunca, ao trabalhador e à trabalhadora, visto que o sucesso vai depender, exclusivamente, de sua iniciativa individual. E esta é uma tendência que tem sido intensificada, sobretudo:

[...] quando as empresas alegam disponibilizar aplicativos ou as plataformas digitais para pessoas que querem ofertar e melhorar seus negócios, engendrando a ideia de que [os/as] trabalhadores/as são clientes das empresas. Por exemplo, a Uber afirma que [os/as] motoristas não são empregados, nem prestam serviço à empresa, mas sim aos consumidores, de modo que são [os/as] trabalhadores/as considerados independentes que contratam os serviços do aplicativo e não o contrário. Nessa mesma direção, também é comum identificar nos estudos sobre esta temática, a responsabilização [dos/as] trabalhadores/as pelo sucesso ou fracasso em aproveitar as ‘oportunidades’ fornecidas pelas plataformas [...] (Filgueiras; Antunes, 2020, p. 31)¹⁴.

Com esse discurso, as “empresas aplicativo” ou plataformas digitais têm conseguido impor, a esses trabalhadores e trabalhadoras, o rótulo de autônomo, quando não de empreendedores: “[...] sendo o trabalhador/a remunerado por tarefa ou lapsos temporais mínimos (como horas), sem qualquer garantia de jornada e de remuneração, o que acarreta implicações importantes na dinâmica da gestão e controle da força de trabalho (dada a ausência de compromisso explícito de continuidade) (Filgueiras; Antunes, 2020, p. 32)¹⁵.

Em síntese, a “ideologia empreendedora” empregada no contexto do trabalho em “empresas aplicativo” tem sido exitosa ao intensificar as mais variadas formas de trabalho precário mal remunerado. Nesse sentido, a *precariedade vendida como liberdade*, muito distante de uma exceção, reforça os traços estruturais de exploração próprios do modo de produção capitalista, os mesmos que a cada crise reforçam a *subsunção* do trabalho ao capital, só que, agora, também sob o viés da subordinação do trabalhador e da trabalhadora por meio das plataformas digitais.

13 FILGUEIRAS, Vitor; ANTUNES, Ricardo. Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo. Dossiê. *Contracampo*, Niterói, Rio de Janeiro, v. 39, n.1, p. 27-43, 2020. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/contracampo/article/view/38901/html>. Acesso em: 10 nov. 2023.

14 FILGUEIRAS, Vitor; ANTUNES, Ricardo. Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo. Dossiê. *Contracampo*, Niterói, Rio de Janeiro, v. 39, n.1, p. 27-43, 2020. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/contracampo/article/view/38901/html>. Acesso em: 10 nov. 2023.

15 FILGUEIRAS, Vitor; ANTUNES, Ricardo. Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo. Dossiê. *Contracampo*, Niterói, Rio de Janeiro, v. 39, n.1, p. 27-43, 2020. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/contracampo/article/view/38901/html>. Acesso em: 10 nov. 2023.

2. AS ARMADILHAS DO TRABALHO DIGITAL E A IDEOLOGIA DO EMPREENDEDORISMO NO CONTEXTO DO “CAPITALISMO DE PLATAFORMAS”

Aprender a atualidade do conceito de empreendedorismo pressupõe conhecer a gênese da formulação do conceito “empreendedor”. Partindo do conceito de Joseph Alois Schumpeter, economista e cientista político austríaco, considerado um dos mais importantes economistas da primeira metade do século XX, empreendedor é o produtor que, via de regra, inicia mudanças econômicas e, quando necessário, “educa” seus consumidores para desejar coisas novas e/ou diferentes, em um aspecto ou outro, daquelas que habitualmente consumiam.

Nesse sentido, a ação empreendedora, além de permitir a criação de novos produtos, traria prosperidade econômica e aumento do nível de emprego. Embora a teoria schumpeteriana sobre o papel da inovação no desenvolvimento capitalista possa ser considerada uma forma antecipada de estudo do empreendedorismo, esse tema se manteve marginal e disperso, em diferentes disciplinas, até os anos 1980¹⁶ (Medeiros; Lima, 2023)¹⁷.

Conforme relata Ferraz e Ferraz (2022, p. 110), nas primeiras décadas: “[...] do século XX, não fazia sentido falar em empreendedorismo de trabalhadores [...]”, uma vez que a virada do século XIX para o XX foi marcada pela transição e “[...] expansão do capital monopolista, cujas relações de trabalhos, dada a expansão da manufatura e da classe trabalhadora, foi marcada pelas batalhas sindicais e pela ampliação do trabalho formal [...]”.

Já o século XX foi tomado por crises recorrentes, sendo que uma, a de 1929, ensejou um modelo de Estado Social vigente em poucos países de capitalismo central e, por algumas décadas, visto que logo encontrou seu limite. Como descrito por Ferraz e Ferraz (2022)¹⁸, esse limite era necessário para impedir a atuação do Estado, o que resultou na retomada e fortalecimento do discurso da liberdade do mercado frente à intervenção estatal.

16 Na economia clássica o empreendedorismo não era um foco central. De acordo com Gianturco (2014, p. 26), foi a partir da Escola Austríaca, especialmente, as contribuições de Israel Kirzner, que a função do empreendedorismo no centro do “processo de mercado” ganhou destaque. Até a década de 1970, período em que Kirzner publicou sua obra *Competition and Entrepreneurship*, em Chicago, 1973, o capitalismo concentrava sua exploração nos setores industriais e agrários, mas desde a inserção do regime de acumulação flexível, foi possível, ao capitalismo, avançar em novas frentes de exploração como o setor de serviços.

17 MEDEIROS, João Leonardo; LIMA, Rômulo. A ideologia empreendedora e a internacional capitalista: para uma crítica marxista. ENCONTRO NACIONAL DE ECONOMIA POLÍTICA (ENEP), XXVIII, 2023, Alagoas. *Anais [...]*. Alagoas: Sociedade de Economia Política (SEP), p. 1-18, jun. 2023. Tema “Ameaças à democracia brasileira no século XXI: capital e desigualdades”. Disponível em: https://enep.sep.org.br/uploads/788_1678623098_Contra_a_internacional_capitalistaID_pdf_ide.pdf. Acesso em: 22 nov. 2023.

18 FERRAZ, Janayna de Moura; FERRAZ, Deise Luiza da Silva. Do espírito do capitalismo ao espírito empreendedor: a consolidação das ideias acerca da prática empreendedora numa abordagem histórico-materialista. *Cadernos EBAPE.BR*, Fundação Getúlio Vargas (FGV), Rio de Janeiro, v. 20, n. 1, p. 105-117, 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cebape/a/ScB-ZSdpKpQNHGp9jnbCTHXf/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 13 set. 2023.

Esse movimento, como descrevem Ferraz e Ferraz (2022)¹⁹, significou, nos anos de 1970, a “retomada do liberalismo”, ou a chegada do neoliberalismo, nos termos de Dardot e Laval (2017)²⁰. No entanto, desde o início do século XX, uma série de *teorias robustas* já preparava: “[...] uma avenida pela qual a prática empreendedora haveria de passar, como também apontaram Rattner (2004)²¹ e López-Ruiz (2007)²². Mas é só no fim do século que o empreendedorismo ganha os contornos que conhecemos hoje” (Ferraz; Ferraz, 2022, p. 110)²³.

Então, se é possível afirmar que: “[...] o espírito empreendedor dormiu entre o início e o fim do século, o que o despertou?” (Ferraz; Ferraz, 2022, p. 110)²⁴. O fato é que a noção de empreendedorismo se reconfigurou ao final do século XX e passou a contribuir com o neoliberalismo para a construção deliberada de uma “nova” subjetividade do trabalhador e da trabalhadora.

E se a abordagem “administrativa” foi predominante na década de 1960, as formas de ação “inovadoras” e “empreendedoras” encontraram lugar de destaque nas décadas de 1970 e 1980. Desde então, forjou-se um consenso geral no Mundo capitalista avançado, em torno do êxito alcançado por “[...] cidades que [adotaram] uma postura empreendedora em relação ao desenvolvimento econômico. Digno de nota que esse consenso, aparentemente, difunde-se nas fronteiras nacionais e mesmo nos partidos políticos e nas ideologias” (Harvey, 2005, p. 167)²⁵.

Contudo, ao transformar o trabalhador e a trabalhadora em empreendedores(as), quebrou-se o elo coletivo e a sua identidade como classe, esfarelou-se. E alguns resultados já foram vistos imediatamente, principalmente, o enfraquecimento dos sindicatos e as demais formas de organização. Nesse momento, o processo de precarização do trabalho não atinge somente a objetividade da classe do trabalho, mas, principalmente, a subjetividade de classe, parafraseando Alves (2006, p. 89)²⁶.

19 FERRAZ, Janaynna de Moura; FERRAZ, Deise Luiza da Silva. Do espírito do capitalismo ao espírito empreendedor: a consolidação das ideias acerca da prática empreendedora numa abordagem histórico-materialista. **Cadernos EBAPE.BR**, Fundação Getúlio Vargas (FGV), Rio de Janeiro, v. 20, n. 1, p. 105-117, 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cebape/a/ScB-ZSdpKpQNHGP9jnbCTHXf/?format=pdf&clang=pt>. Acesso em: 13 set. 2023.

20 DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. **A nova razão do mundo**: ensaio sobre a sociedade neoliberal. São Paulo, SP: Boitempo, 2017.

21 RATTNER, Henrique. Empreendedorismo e capitalismo “tardio”. **Revista Espaço Acadêmico**, n. 43. Disponível em: <http://www.espacoacademico.com.br/043/43rattner.htm>. Acesso em: 21 set. 2023.

22 LÓPEZ-RUIZ, Osvaldo. **Os executivos das transnacionais e o espírito do capitalismo**: capital humano e empreendedorismo como valores sociais. Rio de Janeiro: Azougue, 2007.

23 FERRAZ, Janaynna de Moura; FERRAZ, Deise Luiza da Silva. Do espírito do capitalismo ao espírito empreendedor: a consolidação das ideias acerca da prática empreendedora numa abordagem histórico-materialista. **Cadernos EBAPE.BR**, Fundação Getúlio Vargas (FGV), Rio de Janeiro, v. 20, n. 1, p. 105-117, 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cebape/a/ScB-ZSdpKpQNHGP9jnbCTHXf/?format=pdf&clang=pt>. Acesso em: 13 set. 2023.

24 FERRAZ, Janaynna de Moura; FERRAZ, Deise Luiza da Silva. Do espírito do capitalismo ao espírito empreendedor: a consolidação das ideias acerca da prática empreendedora numa abordagem histórico-materialista. **Cadernos EBAPE.BR**, Fundação Getúlio Vargas (FGV), Rio de Janeiro, v. 20, n. 1, p. 105-117, 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cebape/a/ScB-ZSdpKpQNHGP9jnbCTHXf/?format=pdf&clang=pt>. Acesso em: 13 set. 2023.

25 HARVEY, David. **A produção capitalista do espaço**. São Paulo, Editora Annablume, 2005.

26 ALVES, Giovanni. Toyotismo e subjetividade: as formas de desefetivação do trabalho vivo no capitalismo global. **ORG & DEMO**, Seção Democracia, Relações de Trabalho e Globalização, v.7, n.1/2, p. 89-108, 2006. Disponível em: <https://revistas.org&demo>.

Isso porque, ao transformar a força de trabalho em empreendedor(a), o capital estabelece um processo de captura complexa e sinuosa da subjetividade do trabalho à lógica do capital. Muito embora esse movimento não seja novo: desde a sua gênese, o capital sempre procura/desenvolve estratégias para capturar a subjetividade do trabalhador(a) e em todo momento de crise estrutural essa captura se renova.

No âmbito do empreendedorismo, este encontrou base teórica em alguns pensadores da escola austríaca. Israel Kirzner (1973)²⁷, por exemplo, afirma que o “agente empreendedor” está no centro do “processo de mercado”, e que concorrência e empreendedorismo coincidem, não existindo um sem o outro. Ainda que se colocando em confronto com a tese sobre empreendedorismo de Schumpeter, Kirzner (1973)²⁸, em consonância com as teses de Ludwig von Mises, parte da premissa de que o mercado não é um fenômeno estático, que possibilita ao empreendedor(a)/inovador(a) agir deliberadamente como se fosse um agente externo com capacidade de destruir criativamente uma ordem estabelecida, provocando o seu desequilíbrio. Ao contrário, defende que o mercado não é um estado, mas parte de um “processo”, de uma realidade dinâmica que se coloca em constante movimento e, portanto, nunca em equilíbrio (Gianturco, 2014)²⁹.

Sob essa perspectiva, no interior dessa realidade, o empreendedor/empresendedora atua como parte integrante do sistema – e não como o agente destruidor do equilíbrio e da ordem estabelecida –, com capacidade de observação e potencial criativo para aproveitar as oportunidades ainda não ou pouco exploradas. Nesse sentido, ao invés do desequilíbrio, a atuação desse “agente empreendedor” é a de coordenar vários planos individuais capazes de desencadear mecanismos que tendem ao equilíbrio. Sob tais condições, esse agente busca atuar como aquele que, de certo modo, explora as “[...] oportunidades, a interação, a troca, a ordenação dos planos individuais. Sua ação consiste em estar atento, em ter uma ‘especial perspicácia’ em perceber oportunidades de lucro ainda não aproveitadas e desfrutá-las. Fórmula que Kirzner resume com o termo ‘estado de alerta’ (*alertness*) (Gianturco, 2014, p. 26)³⁰.

No entanto, por mais que os neoliberais da Escola Austríaca façam coro que a sociedade funcionaria melhor sem a intervenção estatal – e julguem que as leis de mercados são naturais – para que esse ideário empreendedor ficasse en-

marilia.unesp.br/index.php/orgdemo/article/view/394. Acesso em: 24 mai. 2022.

27 KIRZNER, Israel. **Competition and Entrepreneurship**. The University of Chicago Press, 1973.

28 KIRZNER, Israel. **Competition and Entrepreneurship**. The University of Chicago Press, 1973.

29 GIANTURCO, Adriano. **O empreendedorismo de Israel Kirzner**. São Paulo: LVM, 2014. Disponível em: <https://d3ptuei-t7w3f7j.cloudfront.net/Livros/O+empreendedorismo+de+Israel+Kirzner.pdf>. Acesso em: 24 out. 2023.

30 GIANTURCO, Adriano. **O empreendedorismo de Israel Kirzner**. São Paulo: LVM, 2014. Disponível em: <https://d3ptuei-t7w3f7j.cloudfront.net/Livros/O+empreendedorismo+de+Israel+Kirzner.pdf>. Acesso em: 24 out. 2023.

tranhado na mente do indivíduo, foram empreendidas diversas estratégias – ou melhor, pressões – para uma completa remodelação do Mundo do trabalho, com a diminuição paulatina do trabalho formal, estável, em tempo integral e socialmente protegido. O uso dessas estratégias reafirmou a teoria marxiana de que:

[...] [a] troca de equivalentes, que aparecia como a operação original, torceu-se ao ponto de que agora a troca se efetiva apenas na aparência, pois, em primeiro lugar, a própria parte do capital trocada por força de trabalho não é mais do que uma parte do produto do trabalho alheio, apropriado sem equivalente; em segundo lugar, seu produtor, o trabalhador, não só tem de repô-la, como tem de fazê-lo com um novo excedente (Marx, 2013, p. 802)³¹.

Como resultado, a relação de troca entre o capitalista e o trabalhador e a trabalhadora se converte em mera aparência pertencente ao processo de circulação, ou seja, uma mera forma, estranha ao próprio conteúdo que apenas o mistifica. Sendo assim, enquanto a forma se expressa na contínua compra e venda da força de trabalho, o conteúdo se revela no fato “[...] de que o capitalista troca continuamente uma parte do trabalho alheio já objetivado, do qual ele não cessa de se apropriar sem equivalente, por uma quantidade maior de trabalho vivo alheio. Originalmente, o direito de propriedade apareceu diante de nós como fundado no próprio trabalho [...]” (Marx, 2013, p. 802)³².

Irretocáveis são, portanto, as palavras de Marx (2013)³³, visto que o movimento por ele apresentado sinaliza para o fato de que o meio de apropriação da mercadoria alheia se dá mediante a alienação de sua mercadoria própria, produzida mediante o trabalho. Ao invés de a mercadoria ser de propriedade do trabalhador e/ou trabalhadora, ao contrário, apresenta-se como propriedade do capitalista, resultante da apropriação do “[...] trabalho alheio não pago ou de seu produto; do lado do trabalhador, como impossibilidade de apropriar-se de seu próprio produto. A cisão entre propriedade e trabalho torna-se consequência necessária de uma lei que, aparentemente, tinha origem na identidade de ambos” (Marx, 2013, p. 802)³⁴.

É nesse movimento que se apresenta o duplo caráter do trabalho. Primeiro, como mercadoria, enquanto forma elementar historicamente específica das relações sociais capitalistas e unidade morfológica do capitalismo, visto que esta possui *valor de uso*, sendo útil na satisfação de alguma necessidade, ao mesmo tempo que possui *valor de troca*, expressão do seu valor, associado ao caráter abstrato do trabalho.

31 MARX, Karl. **O capital**: crítica da economia política. Livro I. São Paulo: Boitempo, 2013.

32 MARX, Karl. **O capital**: crítica da economia política. Livro I. São Paulo: Boitempo, 2013.

33 MARX, Karl. **O capital**: crítica da economia política. Livro I. São Paulo: Boitempo, 2013.

34 MARX, Karl. **O capital**: crítica da economia política. Livro I. São Paulo: Boitempo, 2013.

O trabalho é, portanto, ao mesmo tempo, abstrato e concreto. É abstrato, por ser substância de valor, é dispêndio de cérebro e músculos da força de trabalho para gerar valor. Do mesmo modo que é trabalho concreto, útil, interação com a natureza para satisfazer necessidades – “do estômago e da imaginação”, nos termos de Marx (2013)³⁵ – e produtor de *valores de uso*. Dessa forma, é possível afirmar que o trabalho abstrato é uma forma de trabalho concreto. Todavia, alienada, parte de um processo que coloca o trabalhador e a trabalhadora alheios ao controle e à propriedade dos meios ou resultados da produção. Sendo assim, o trabalho abstrato se revela como uma forma histórica de organização do trabalho concreto em uma sociedade de classes particular.

O conceito de trabalho concreto, portanto, é mais amplo, sendo comum a todas as sociedades. Trata-se de um movimento que se estabelece a partir das relações sociais, quando o homem (em sua forma genérica) se apropria de tecnologias para transformar a natureza, a cultura e a sociedade, em um ato contínuo de criar bens e serviços para satisfazer as necessidades humanas. Obviamente, o fato de existir distinções entre trabalho concreto e trabalho abstrato, não se limita a uma questão conceitual, mas está relacionada a uma questão política que expressa a contradição existente nas relações de classe no capitalismo, ou seja, entre capital e trabalho.

O leitor e/ou leitora pode se perguntar como a teoria marxiana pode permanecer atual e possibilitar o exame crítico da “ideologia empreendedora” no contexto do trabalho em “empresas aplicativo”, ou no chamado “capitalismo de plataformas” (Antunes, 2023)³⁶. O fato é que o empreendedorismo tem sido apresentado como possibilidade de emancipação do trabalhador e da trabalhadora, inclusive, por alguns agentes políticos do campo progressista. Ao mesmo tempo que se tem disseminado a ideia de que as “plataformas digitais de trabalho” são modelos de negócios capazes de impulsionar o empreendedorismo e, portanto, garantir a *liberdade* e autonomia desse trabalhador e/ou trabalhadora. Ainda que estes sejam discursos apologeticos, não resta dúvida de que, enquanto o empreendedorismo acena com uma das mãos para o livre mercado, com a outra, além de ampliar a exploração e a expropriação capitalistas, mantém capturada a subjetividade do trabalhador e da trabalhadora.

Entretanto, apesar de a subjetividade ser um elemento indispensável para o empreendedor de Schumpeter, o conceito atribuído pelo economista e cientista austríaco tem pouca relação ao conceito do século XXI. Para Schumpeter

35 MARX, Karl. **O capital**: crítica da economia política. Livro I. São Paulo: Boitempo, 2013.

36 ANTUNES, Ricardo. Uberização do trabalho e capitalismo de plataforma: uma nova era de desantropomorfização do trabalho? **Análise Social**. Revista do Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa, v. 58, n. 248, Lisboa, p. 512-532, 2023. Disponível em: <https://revistas.rcaap.pt/analisesocial/article/view/33535>. Acesso em: 2 nov. 2023.

(1983)³⁷, o empreendedor é aquele que consegue introduzir, por meio de uma ação pontual, uma novidade, não cotidiana e reprodutível, mesmo em condições adversas. Do mesmo modo que o empresário ou empreendedor não se restringe ao homem de negócios independente, tampouco se limita a todo e qualquer que opere um negócio. E a leitura atenta de seus escritos revela um conceito que coloca o empreendedor como sendo aquele que detém o “[...] privilégio de um tipo de pessoa que é muito menos numeroso do que todas aquelas que têm a possibilidade ‘objetiva’ de fazê-lo” (Schumpeter, 1983, p. 121)³⁸.

No entanto, diferente de Schumpeter, o conceito que se torna hegemônico no século XXI transforma o ato de empreender possível a qualquer atividade laboral desde as mais qualificadas às corriqueiras do dia a dia. Agora, deixa de ser um privilégio de raros empresários para se tornar viável a qualquer um que deseje ser chefe de si mesmo, capaz de superar o desemprego e se transformar em um exemplo de “superação”.

Registra-se a afirmação de Dardot e Laval (2017, p. 145)³⁹ de que: “[...] o empreendedor não é um capitalista nem um produtor, nem mesmo o inovador schumpeteriano, que muda incessantemente as condições de produção e constitui o motor de crescimento [...]”. É aquele que, dotado de espírito comercial, aproveita qualquer oportunidade de lucro “[...] graças às informações que ele tem e os outros não [...]”. Nesse sentido, cabe, exclusivamente, ao indivíduo, construir suas próprias oportunidades. É nesse contexto que as “plataformas” surgem não como empregadoras, mas como ferramentas que catalisam interações entre o “empresário” e o consumidor, ou seja: como *agentes indutores de oportunidades*.

Com essa retórica, o apelo à cultura da valorização da empresa, do “vestir a camisa”, transforma-se em valorização de si mesmo, enquanto as “plataformas de trabalho digital” se transformam em um espaço de realização pessoal e de autovalorização, que exige um esforço, cada vez maior, para alcançar o seu maior e melhor desempenho.

Dessa forma, não é exagero afirmar que o conceito de empreendedorismo, vigente no século XXI, tem como base teórica os princípios e concepções do neoliberalismo que atribui significados e sentidos ao trabalho e enquadram trabalhadores e trabalhadoras na retórica denominada de “racionalidade neoliberal”. Nesse contexto, o ato de empreender ganha uma dimensão extraeconômica e as

37 SCHUMPETER, Joseph [1934]. **The theory of economic development**: an inquiry into profits, capital, credit, interest, and the business cycle. London: Transaction Publishers, 1983.

38 SCHUMPETER, Joseph [1934]. **The theory of economic development**: an inquiry into profits, capital, credit, interest, and the business cycle. London: Transaction Publishers, 1983.

39 DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. **A nova razão do mundo**: ensaio sobre a sociedade neoliberal. São Paulo, SP: Boitempo, 2017.

“plataformas digitais de trabalho” surgem como modelo de negócios para a realização do empreendedorismo e, por conseguinte, concretizadoras da *liberdade* e *autonomia* do trabalhador/trabalhadora.

Como descrevem Amorim e Grohmann (2021)⁴⁰, o empreendedorismo se apresenta como um operador ideológico e gerencial a serviço do capital para o controle indiscriminado da força de trabalho. Cria-se, nesse sentido, um novo modelo de gestão e controle do processo produtivo, baseado não mais em sistemas rígidos, mas a partir de sedutoras estratégias de coerções e consensos que, ao mesmo tempo, transfere ao trabalhador e à trabalhadora, toda a responsabilidade não apenas pela execução, mas também por possíveis erros e acertos.

3. PLATAFORMAS, ALGORITMOS, DIGITALIZAÇÃO DA FORMA E DO CONTEÚDO DO TRABALHO: AS ARMADILHAS DO “CAPITALISMO DE PLATAFORMAS”

O historiador argentino Osvaldo Luis Angel Coggiola, já em 1996, ao debater sobre informática, automação, capitalismo e socialismo, afirmou que: “[...] o avanço científico e tecnológico tem um caráter tão contraditório quanto o sistema no seu conjunto” (Goggiola, 1996, p. 66)⁴¹. Tal afirmação, apesar de seus quase trinta anos, mantém-se atual, sobretudo, em um momento em que o capital se dedica à *expropriação econômica dos dados digitais*, por meio do emprego de um conjunto de tecnologias manipuladas pelas plataformas, enquanto instrumentos de impulsionamento dos lucros e da exploração da força de trabalho.

Conceitualmente, Nick Srnicek (2017)⁴² denomina esse momento da acumulação de *platform capitalism*, mesmo termo utilizado para intitular o seu livro, publicado em 2017. Isto é, um “capitalismo de plataformas” que se consolidou atrelado à dinâmica do capital, mas também às formas atualizadas de extração de mais-valor por meio do uso intenso da tecnologia.

Mediante a exploração econômica de dados, as plataformas digitais, ou “empresas aplicativo”, organizam livremente os mercados a que se dedicam, definindo regras de interação e de geração e de distribuição de valor. Dessa forma, por meio de aplicativos e *softwares*, as “empresas aplicativos” “[...] articulam e integram, agora em tempo real, o trabalhador coletivo, radicalizando, assim, a

40 AMORIM, Henrique; GROHMANN, Rafael. O futuro do trabalho: entre novidades e permanências. Textos para Discussão-TD63. *Saúde Amanhã*, Rio de Janeiro, Fundação Oswaldo Cruz, p. 1-28, julho 2021. Disponível em: https://saudeamanha.fiocruz.br/wp-content/uploads/2021/07/Amorim_e_Grohmann_O-futuro-do-trabalho_TD_63.pdf. Acesso em: 13 fev. 2024.

41 COGGIOLA, Osvaldo. Informática, automação, capitalismo e socialismo. In: COGGIOLA, Osvaldo; KATZ, Claudio (Orgs.). *Neoliberalismo ou crise do capital?* 2 ed. São Paulo: Xamã, p. 51-70, 1996.

42 SRNICEK, Nick. *Platform capitalism*. Cambridge: Polity Press, 2017.

extração de mais-trabalho com base nos princípios da cooperação” (Abílio; Amorim; Grohmann, 2021, p. 44). O que permite ao capital “[...] em parte, [...] reproduzir o controle e o domínio sobre os processos de trabalho” (Abílio; Amorim; Grohmann, 2021, p. 44, nota de rodapé nº 2)⁴³.

Outra característica importante das “empresas aplicativo” é a sua capacidade de capturar, analisar, gerir e processar dados em diferentes nichos de mercado, mediante a conversão de informações em matéria-prima: o dado. Mediado por algoritmos, esse processo possibilita o surgimento de plataformas que, além de extraírem todas as vantagens possíveis dos dados, ascendem aos mercados financeiros com grande poder econômico. Ainda, nesse processo, a intensa modernização de suas funções, por meio da incorporação de inovações técnico-científicas que, entre outros benefícios, possibilita a drenagem e o rebaixamento do valor do trabalho em níveis cada vez maiores, possibilita, às plataformas, competirem em um mercado tecnológico cada vez mais forte. São empresas que, por meio das inovações tecnológicas, conseguiram controlar as infraestruturas digitais, capturar dados e gerenciá-los através de um eficiente sistema de gestão de algoritmos.

Conforme relato de Abílio, Amorim e Grohmann (2021, p. 33)⁴⁴, são empresas que alcançaram um sistema de gestão de algoritmos capaz de controlar um conjunto de informações automatizadas e combinar uma infinidade “[...] de variáveis resultantes da extração e processamento de dados em escalas gigantescas – que envolvem desde estratégias cotidianas dos trabalhadores até as dinâmicas do consumo”, ao mesmo tempo que atuam como mediadoras entre diferentes empresas ou como prestadoras de serviços digitais – como os prestados, por exemplo, pelas plataformas *Uber*, *Ifood* e *Amazon*. Contudo, o trabalho mediado por plataformas digitais não se limita aos serviços amplamente conhecidos e prestados pelo *Uber*, *Ifood* e *Amazon*, existem inúmeras:

[...] formas de trabalho em plataformas digitais, além do próprio trabalho digital, de maneira geral. Uma delas é o microtrabalho, o trabalho de dados que é necessário para a inteligência artificial. E aí temos a forma de trabalho mais controversa – e também a mais estabelecida que é o trabalho do usuário, o trabalho que cada um de nós faz on-line toda vez que [nos] tornamos usuários de uma plataforma, sempre que compartilhamos algo ou postamos algum conteúdo em uma rede como o Facebook (Casilli, 2021, p. 28).

De um modo geral, o componente digital se transformou em um dos mecanismos indispensáveis ao processo de acumulação deste tempo. Aliás, nos dias atuais, é tarefa quase impossível encontrar modalidades de trabalho que não de-

43 ABÍLIO, Ludmila Costhek; AMORIM, Henrique; GROHMANN, Rafael. Uberização e plataformização do trabalho no Brasil: conceitos, processos e formas. *Sociologias*, Porto Alegre, ano 23, n. 57, p. 26-56, mai-ago 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/ij/soc/a/XDh9FZw9Bcy5GkYGzngPxcwB/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 12 jan. 2024.

44 ABÍLIO, Ludmila Costhek; AMORIM, Henrique; GROHMANN, Rafael. Uberização e plataformização do trabalho no Brasil: conceitos, processos e formas. *Sociologias*, Porto Alegre, ano 23, n. 57, p. 26-56, mai-ago 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/ij/soc/a/XDh9FZw9Bcy5GkYGzngPxcwB/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 12 jan. 2024.

mandem alguma forma de interação e dependência digital, como as registradas, principalmente, em relação aos celulares e assemelhados. Gradativamente, em especial, por sua maleabilidade, o modelo de gestão praticado pelo “capitalismo de plataformas” alcança um número expressivo de setores produtivos e de prestação de serviços, quando são estabelecidas e naturalizadas, relações sem qualquer limite de jornada, bem como sem qualquer preocupação com medidas de promoção à saúde e à segurança no trabalho, muito menos com os ganhos salariais.

Ao contrário, o que se registra é – dadas as particularidades – a ampliação do trabalho precarizado, atingindo trabalhadores e trabalhadoras não somente os diretamente vinculados à indústria de tecnologia, mas também aqueles(as) que trabalham em *callcenters*, bancos, escolas, universidades, comércio, *fast food*, turismo, até mesmo na agroindústria, entre outros segmentos (Antunes, 2009⁴⁵; Huws, 2003⁴⁶; 2014⁴⁷).

De um modo geral, “[...] o gerenciamento algorítmico assenta-se no conjunto de instruções automatizadas, capaz de combinar uma enormidade de variáveis resultantes da extração e processamento de dados em escalas gigantescas – que envolvem desde estratégias cotidianas dos trabalhadores até as dinâmicas do consumo” (Abílio; Amorim; Grohmann, 2021, p. 33)⁴⁸. Como resultado, tem-se a completa destruição da separação existente entre o *tempo de vida no trabalho e o tempo de vida fora dele*, nos termos de Antunes (2018⁴⁹; 2019⁵⁰).

Nesse aspecto, a tecnologia é utilizada não somente para capturar e explorar dados em todas as suas dimensões, mas, também, para mediar – em muitos casos sem qualquer controle normativo – o encontro entre consumidores – sejam pessoas jurídicas e/ou físicas – e um número expressivo de trabalhadores e trabalhadoras disponíveis e dispersos Mundo afora, em especial, para a prestação de serviços e comercialização de produtos.

Essas condições permitiram o surgimento de uma ampla rede de negócios – as plataformas – que, mesmo sem existirem fisicamente em um determinado espaço geográfico, conseguem operar à revelia de processos de trabalho anteriormente registrados, ao mesmo tempo que se amplia o processo de terceirização

45 ANTUNES, Ricardo. Século XXI: nova era da precarização estrutural do trabalho. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Rui. (Org.). **Infoproletários**: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, p. 231-238, 2009.

46 HUWS, Ursula. **The making of a cybertariat**: virtual work in a real world. London: Monthly Review Press, 2003.

47 HUWS, Ursula. **Labor in the Global Digital Economy**: the Cybertariat Comes of Age. London: Merlin, 2014.

48 ABÍLIO, Ludmila Costhek; AMORIM, Henrique; GROHMANN, Rafael. Uberização e plataformação do trabalho no Brasil: conceitos, processos e formas. **Sociologias**, Porto Alegre, ano 23, n. 57, p. 26-56, mai-ago 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/soc/a/XDh9FZw9Bcy5GkYGzngPwxB/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 12 jan. 2024.

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

50 ANTUNES, Ricardo (Org.). **Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil IV**: trabalho digital, autogestão e expropriação da vida. São Paulo: Boitempo, 2019.

(Antunes, 2020)⁵¹. Construído a partir da divisão internacional do trabalho, o “capitalismo de plataformas” consegue submeter trabalhadores e trabalhadoras ao que Casilli (2021)⁵² e Araújo e Grohmann (2021)⁵³ denominam de “geopolítica do trabalho por plataformas”.

No entanto, embora esse fenômeno pareça ter surgido repentinamente, na verdade, a utilização de plataformas digitais para gestão do trabalho expressa a convergência de várias tendências pré-existentes, responsável por introduzir não apenas mudanças quantitativas em termos do número de pessoas habilitadas digitalmente para o trabalho em mercados *just-in-time*, mas também foi responsável por mudanças qualitativas na organização do trabalho, com implicações de longo alcance, como as relacionadas à segurança e à saúde no trabalho e à sustentabilidade do trabalho a longo prazo (Huws, 2017)⁵⁴.

A transformação do trabalhador e da trabalhadora nesse profissional *just-in-time*, consolida uma forma de subordinação e gerenciamento que, para além do trabalho totalmente desprotegido, propõe mudanças para garantir que uma massa de trabalhadores e trabalhadoras esteja sempre à disposição para ser recrutada pelos meios tecnológicos existentes (Abílio, 2021)⁵⁵. Dessa forma, as tecnologias digitais são apropriadas para recrutar trabalhadores e trabalhadoras na exata medida das demandas das empresas e do capital, sem com isso, dispor de qualquer proteção aos múltiplos riscos, aos quais trabalhadores e trabalhadoras estão expostos e sequer contam com direitos, que venham garantir a sua própria reprodução social.

O resultado aparente é a ampliação da oferta e do acesso ao trabalho. No entanto, à custa de uma massa trabalhadora anteriormente desempregada, em sua maioria, jovens, pobres e pretos. De um modo geral, essas empresas – normalmente, as grandes plataformas digitais – têm, como grande diferencial, a capacidade de gerir e de se apropriar produtivamente das desigualdades:

[...] e consolidar uma forma de subordinação e gerenciamento do trabalho inteiramente apoiada em um trabalhador desprotegido. E essa desproteção é mais perversa do que a simples ausência de direitos, de uma formalização da jornada. É um trabalho totalmente desprotegido em termos legais porque o trabalhador é transformado em um **autogerente de si próprio**, que não

51 ANTUNES, Ricardo (org.). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020.

52 CASILLI, Antonio. O trabalho digital além da uberização. In: GROHMANN, Rafael (Org). **Os laboratórios do trabalho digital**: entrevistas. São Paulo: Boitempo, p. 27-32, 2021.

53 AMORIM, Henrique; GROHMANN, Rafael. O futuro do trabalho: entre novidades e permanências. Textos para Discussão-TD63. **Saúde Amanhã**, Rio de Janeiro, Fundação Oswaldo Cruz, p. 1-28, julho 2021. Disponível em: https://saudeamanha.fiocruz.br/wp-content/uploads/2021/07/Amorim_e_Grohmann_O-futuro-do-trabalho_TD_63.pdf. Acesso em: 13 fev. 2024.

54 HUWS, Ursula. Where did online platforms come from? The virtualization of work organization and the new policy challenges it raises. In: MEIL, Pamela; KIROV, Vassil (eds). **Policy implications of virtual work**. Dynamics of Virtual Work. Cham: Palgrave Macmillan, p. 29-48, 2017.

55 ABÍLIO, Ludmila Costhek. Uberização como apropriação do modo de vida periférico. In: GROHMANN, Rafael (Org.). **Os laboratórios do trabalho digital**: entrevistas. São Paulo: Boitempo, p. 85-91, 2021.

conta com nenhuma garantia associada às leis trabalhistas. Mas penso que isso seja algo ainda mais profundo, que vai além do caráter da desproteção. Há a ideia de que é possível constituir uma multidão de trabalhadores [e trabalhadoras] disponíveis, que podem ser recrutados pelos meios tecnológicos existentes hoje [...] (Abílio, 2021, p. 85-86, grifos nosso)⁵⁶.

Não sem motivos, as “empresas de plataforma” definem suas ações corporativas a partir de “[...] estratégias de contratação e gestão do trabalho que mascaram o assalariamento presente nas relações que estabelecem [...]”. Todavia, essa negação do assalariamento é apresentada “[...] sob a aparência de maior autonomia (eufemismo para burlar o assalariamento e efetivar a transferência dos riscos), [...] [possibilitando ao capital] ampliar o controle sobre o trabalho para recrudescer a exploração e sua sujeição” (Filgueiras; Antunes, 2020, p. 29)⁵⁷.

Mediante a negação da própria relação de trabalho, o trabalhador e a trabalhadora passam a se enquadrar em uma “nova” organização do trabalho que, além de potencializar as formas de obtenção de lucros e a extração do mais-valor, vale-se de robustos e sofisticados instrumentos de controle da força de trabalho. Cria-se o discurso fetichizado de que tudo está sob o comando de algoritmos, que atuam de forma neutra e autônoma, como se todo o aparato tecnológico não estivesse a serviço do capital, impondo o controle de todo o processo produtivo, desde o tempo e os movimentos realizados em cada atividade até o valor pago pelo trabalho concretizado.

O que se procura ocultar é que a *liberdade* de se trabalhar quando e onde quiser, de fato, representa não apenas a terceirização dos riscos do trabalho, mas também o controle e a exploração deliberados da força de trabalho pela empresa, ao mesmo tempo que não mais se responsabiliza pelo pagamento dos salários, tampouco pelos custos fixos que, agora, ficam a cargo de cada trabalhador e trabalhadora.

Todavia, essas empresas permanecem centralizando e concentrando um volume expressivo de capital, dados e informações, o que permite controlar todo o processo de produção e realização de determinados produtos e serviços. Do mesmo modo que mantém intocados os princípios da propriedade privada dos meios de produção – neste caso, a propriedade das tecnologias, técnicas produtivas e formas de gestão –, fundamentais para garantir a subordinação do trabalhador e da trabalhadora por meio de plataformas digitais.

Sendo assim, através das plataformas digitais, esse trabalhador e trabalhadora – em seu sentido coletivo –, agora, empreendedores(as), ficam submetidos

56 ABÍLIO, Ludmila Costhek. Uberização como apropriação do modo de vida periférico. In: GROHMANN, Rafael (Org.). **Os laboratórios do trabalho digital**: entrevistas. São Paulo: Boitempo, p. 85-91, 2021.

57 FILGUEIRAS, Vitor; ANTUNES, Ricardo. Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo. Dossiê. **Contracampo**, Niterói, Rio de Janeiro, v. 39, n.1, p. 27-43, 2020. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/contracampo/article/view/38901/html>. Acesso em: 10 nov. 2023.

ao controle e à supervisão contínua do seu trabalho, visto que essas plataformas são responsáveis por prescrever, através dos algoritmos, detalhadamente as tarefas, as metas produtivas e a jornada de trabalho que devem cumprir. É como se Marx (1984, p. 262)⁵⁸ visse ressurgir a figura primitiva de uma massa de trabalhadores e trabalhadoras *livres como pássaros*, mas que, de fato, está presa na informalidade e no desemprego e, por isso, torna-se presa fácil do capital, que a obriga a incorporar suas estratégias de organização e gestão da produção, na figura do empreendedor(a), o empresário-de-si mesmo.

4. NOTAS CONCLUSIVAS

O exame crítico da ideologia empreendedora, no contexto do trabalho em “empresas aplicativo”, o chamado “capitalismo de plataformas” coloca em debate algumas de suas contradições, como a negação da relação assalariada e a individualização do trabalho e sua respectiva remuneração, neste caso, o valor pago pelo trabalho realizado, que é explícita e diretamente subtraído pela empresa a partir de dados rigorosamente quantificados (os algoritmos) nas plataformas digitais. Ao mesmo tempo que se dissemina a ideia de autogestão da força de trabalho, como se as plataformas digitais não controlassem todo o processo, determinando como e quem contratar, a remuneração paga, comportamentos e atitudes, ou seja, subtraindo a subjetividade desse trabalhador e trabalhadora na tentativa de mascarar toda a forma de exploração e precarização.

E essas não são apenas mudanças na estrutura das relações do trabalho, mas também que renovam e ratificam velhas formas de subordinação, só que, agora, no formato digital de prestação de sobretrabalho, de trabalhos temporários – incluindo, aqueles de curto prazo em diversas empresas –, entre outras formas precarizadas que se espelham nessa “nova” cultura autorreguladora do trabalho por meio das “empresas aplicativo”.

No “capitalismo de plataformas”, o trabalhador e a trabalhadora são submetidos a um modelo de gerenciamento de algoritmos – ou melhor, de *despotismo algorítmico*, nos termos de Abílio (2020)⁵⁹ –, que os coloca sob um processo sistemático de controle e vigilância do trabalho realizado. Todavia, esse processo somente se realiza na exata medida das demandas das empresas ou do capital, excluindo, por exemplo, o tempo que esse trabalhador e/ou trabalhadora espera para ser acionado pelo algoritmo, ou melhor, pela “empresa aplicativo”. Sob tais

58 MARX, Karl. Assim chamada acumulação primitiva. In: MARX, Karl. **O Capital**: volume 1, Livro Primeiro, Tomo 2, capítulo 24. São Paulo: Victor Civita, 1984. (Coleção Os Economistas).

59 ABÍLIO, Ludmila Costhek. Breque no despotismo algorítmico: uberização, trabalho sob demanda e insubordinação. **Blog Boitempo**, São Paulo, publicado em 30 jul. 2020. Disponível em: <https://blogdaboitempo.com.br/2020/07/30/breque-no-despotismo-algoritmico-uberizacao-trabalho-sob-demanda-e-insubordinacao/>. Acesso em: 23 nov. 2022.

condições, o capitalismo experimenta “novos” mecanismos que subjuga ainda mais o operariado, transformando rapidamente em regra o *despotismo algorítmico* que até a pouco tempo era exceção.

Registra-se, portanto, que o capital ajusta o processo de generalização da inovação tecnológica para alterar a forma de apropriação e controle da força produtiva do trabalho, de modo a intensificar o quadro de desigualdade social e a criação de uma massa de trabalhadores e trabalhadoras cada vez mais supérflua e precarizada. Enquanto a responsabilidade pelo seu sucesso ou fracasso é lançada sobre a própria capacidade individual.

Nesse sentido, uma análise sustentada na tradição marxista conduz, ainda, à constatação de que o trabalho mediado pelas “empresas aplicativo” tem, no gerenciamento de dados, seu maior ativo. Isso porque, como esses dados não são neutros, permitem ao capital não apenas gerenciar e realocar trabalhadores e trabalhadoras, mas transformar produtos de baixa margem em serviços de alta margem (Srnicsek, 2018)⁶⁰. Sendo assim, o “capitalismo de plataformas” consegue explorar e elevar a lógica da flexibilidade e precarização ao reforçar o trabalho conectado, intensificando a exploração do trabalho para ampliar a extração de mais-valor.

E com a dinamicidade que é própria da precarização, o “capitalismo de plataformas” também procura imprimir derrotas ao proletariado digital – dado o caráter “individualizado” que atribui ao trabalho –, na tentativa de minar qualquer possibilidade de organização política de trabalhadoras e trabalhadoras para a conquista de formas protetivas de trabalho e a formalização do trabalho assalariado.

O que não tem representado, no entanto, o silêncio desse proletariado. Ao contrário, nos últimos anos têm sido registradas, Mundo afora, inúmeras manifestações dedicadas à luta para reversão do quadro de precarização do trabalho imposto pela gestão por algoritmos. Essas manifestações vão desde a resistência cotidiana e coletivamente organizada até as paralisações gerais de serviços, como as registradas no Brasil nos dias 01 e 25 de julho de 2020, o chamado *#Breque-DosApps* – com protestos e bloqueios dispersos – que conferiram visibilidade à luta de entregadores por aplicativo, motoboys e *bikeboys* no país em torno da melhoria das condições de trabalho. Dessa forma, a superação da consciência individualista e conformista, que se amplia na era do “capitalismo de plataformas” ainda se mantém como um flanco aberto.

60 SRNICEK, Nick. **Capitalismo de plataformas**. Tradução de Aldo Giacometti. Buenos Aires: Caja Negra, 2018.

E se o início do século XXI foi marcado pelo domínio da ideologia empreendedora enquanto estratégia do “capitalismo de plataformas”, a mobilização do proletariado tem que ser na direção contrária, de modo a impor uma saída revolucionária que negue e busque a superação tanto dessa forma de gestão e precarização da forma de trabalho – subordinado às plataformas digitais, ao gerenciamento algorítmico e às formas contemporâneas da exploração e da acumulação – como dos meios de controle e gerenciamento, transferência de riscos e custos, e de usurpação de garantias e direitos do trabalho, com o fim último da ruptura necessária para a completa emancipação humana.

TECNOLOGIAS E TRABALHO NO CAPITALISMO: INCORPORAÇÃO E IMPACTOS SOBRE OS TRABALHADORES NO BRASIL

IZABEL CRISTINA DIAS LIRA¹
MARCOS GABRIEL DA SILVA²

INTRODUÇÃO

No momento atual, em que o capitalismo avança em suas estratégias de controle e exploração do trabalho, com a utilização cada vez mais variada das tecnologias digitais, torna-se primordial o processo de análise contínuo de como se estruturam essas estratégias, e como essas vão alterando o modo de existir e de ser dos trabalhadores.

O processo de desvelamento da realidade se mostra como importante ferramenta no sentido de possibilitar a ultrapassagem do imediato, que tanto confunde quanto reifica o que se passa no concreto.

Explorar a relação entre as tecnologias digitais e o trabalho sob o capitalismo e seus impactos sobre os trabalhadores pressupõe considerar as características desse sistema, no que se refere à produção e reprodução social, com a finalidade de garantir, via exploração por meio do trabalho, a geração de todas as formas de mais valor.

Essas tecnologias são criadas por seres humanos para mediar o trabalho sob condições sócio-históricas determinadas, mas parecem ganhar uma autonomia em relação a seu criador no contexto no qual são criadas que oportuniza processos de inversão (entre criador e objeto). As finalidades para as quais são criadas, inicialmente, ficam subsumidas às finalidades de extração de valor, exploração, presentes no capitalismo.

Considerando as características atuais dessa relação entre tecnologias digitais e trabalho no sistema hegemônico, pode-se utilizar os elementos teóricos de

-
- 1 Doutora em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Professora do Departamento de Serviço Social -no curso de Serviço Social e no Programa de Pós-graduação em Política Social da Universidade Federal de Mato Grosso. E-mail: izabel.lira@ufmt.br Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6008725493517609>
 - 2 Bacharel em Direito, Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Política Social da Universidade Federal de Mato Grosso. E-mail: dasilva.mgs@gmail.com. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6200377701870875>

análises expostas em produções de autores relacionadas ao tema, para construir algumas problematizações referentes aos impactos sobre os trabalhadores dessas mudanças provocadas por essas características na realidade brasileira.

A partir dessas premissas tem-se como objetivo, neste capítulo, refletir sobre a relação entre tecnologias digitais e o trabalho sob o capitalismo em sua fase atual, sua incorporação e impactos sobre os trabalhadores, na realidade brasileira.

Serão utilizadas fontes bibliográficas de autores e autoras que tratam, a partir de suas pesquisas, sobre o tema, e empíricas, partindo de dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios - PNAD contínua – Teletrabalho e trabalho por meio de plataformas digitais 2022, do IBGE.

O texto está organizado nas partes: Introdução; 1. As características do trabalho mediado pelas tecnologias digitais nos processos de exploração desse e na criação de valor no capitalismo atual; 2. Impactos das mudanças no trabalho mediado por tecnologias digitais sobre os trabalhadores: aproximações à realidade brasileira; 3. Considerações finais sobre as consequências para os trabalhadores, do avanço da precarização sob o trabalho mediado pelas tecnologias digitais no capitalismo de plataforma, como denominado por Antunes (2023)³.

1. CARACTERÍSTICAS DO TRABALHO MEDIADO PELAS TECNOLOGIAS DIGITAIS NOS PROCESSOS DE EXPLORAÇÃO DESSE E NA CRIAÇÃO DE VALOR NO CAPITALISMO ATUAL

As crises no capitalismo cada vez mais próximas e mais contundentes expõem e fazem parte da sua própria constituição, carregado de contradições, e de avanços mais exacerbados na busca por formas de se apropriar do mais valor criado por meio do trabalho, recorre em seus momentos de crise a estratégias para conseguir retomar seus processos de exploração do trabalho, no intuito de voltar a obter taxas de acumulação iguais ou maiores aos períodos anteriores as crises.

Da crise de 2008 até aqui, identifica-se um movimento no sentido de reestruturar a produção, o trabalho para a retomada da curva ascendente das taxas de acumulação.

E um dos fatores presentes nessa reestruturação é a incorporação das chamadas tecnologias digitais. É necessário fazer aqui um esclarecimento quanto

3 ANTUNES, Ricardo. Trabalho e (des)valor no capitalismo de plataforma: três teses sobre a nova era de desantropomorfização do trabalho. In: Ricardo Antunes [et al]. *Icebergs à deriva*. São Paulo: Boitempo, 2023.

à tecnologia, enquanto resultado de trabalho humano, para isso se recorre a Grohmann (2020, p. 93)⁴:

Tecnologia e trabalho são imbrincados historicamente. As tecnologias são fruto do trabalho humano, e o desenvolvimento tecnológico refere-se às forças produtivas e às relações de produção.

Esta afirmação, segundo ele, está respaldada em Pinto (2005)⁵ e Marx(2013)⁶ que tratam as tecnologias como produtos de trabalho humano, construídas em contextos sócio-históricos cujas relações de produção e reprodução influenciam as condições do processo de criação. Isto significa que as tecnologias sempre existiram, desenvolvidas por seres humanos para serem utilizadas nas atividades de trabalho.

Isto permite desmistificar que as tecnologias parecem estar acima, e a parte dos seres humanos, a criatura aparenta ter “vida própria” perante o seu criador. Essa representação aparente mascara a relação do produto do trabalho, a tecnologia, com seu criador, o ser humano.

E o papel dessas na sociedade capitalista precisa considerar o que Grohmann (2020, p. 93)⁷ coloca:

As tecnologias são práticas sociomateriais que comunicam modos de existência a partir dos valores contidos em suas arquiteturas e estão inseridas tanto nas interações cotidianas quanto no modo de produção capitalista. Em sentido marxiano, só há valor nas tecnologias como mercadorias por causa da materialização (ou objetivação) do trabalho humano abstrato em sua produção.

O autor complementa utilizando a citação de Harvey (2018, p.22) de que: “[...] a noção marxiana de tecnologia envolve não só máquinas e hardwares, mas ‘formas de organização [...] e o software de sistemas de controle, estudos de tempo e movimento’⁸. Grohmann prossegue esclarecendo a partir de Harvey (2018, p. 93) de que: “[...] as tecnologias atuam como organizadoras tanto da produção quanto de sua circulação, incluindo os sentidos, comunicando, pois, maneiras de viver em sociedade”⁹.

Em síntese, a ideia principal é a de que sendo a tecnologia uma criação humana, mas, construída sob determinadas condições sócio-históricas, não pode ser considerada como alheia a quem a criou, ou como algo a parte das relações de produção e reprodução em que estão inseridos os seres humanos que as criaram.

4 GROHMANN, Rafael. Plataformização do trabalho: características e alternativas. In: Ricardo Antunes(org.) Uberização e indústria 4.0, São Paulo, Boitempo, 2020, p.93.

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

6 MARX, Karl. O Capital: crítica da economia política, Livro I: o processo de produção do capital (trad. Rubens Enderle, São Paulo, Boitempo, 2013), p. 446.

7 GROHMANN, Rafael. Plataformização do trabalho: características e alternativas. In: Ricardo Antunes(org.) Uberização e indústria 4.0, São Paulo, Boitempo, 2020, p.93.

8 HARVEY, David .A loucura da razão econômica: Marx e o capital no século XXI (trad. Artur Renzo, São Paulo, Boitempo, 2018), p. 22.

9 GROHMANN, Rafael. Plataformização do trabalho: características e alternativas. In: Ricardo Antunes(org.) Uberização e indústria 4.0, São Paulo, Boitempo, 2020, p.93.

Assim, é possível desvelar aquela aparente “autonomia”, “neutralidade” da tecnologia, e passar a identificá-la como um meio utilizado por homens para viabilizar o trabalho humano. Portanto, sujeita às formas como são estabelecidos os processos de produção e reprodução social. E deixar claro que, essa tecnologia está submetida às finalidades colocadas por homens e mulheres inseridos em relações sociais determinadas.

A partir do século XXI, a relação entre mundo do trabalho e tecnologias passa a adquirir novas expressões no processo de reestruturação produtiva, aproveitando o avanço das forças produtivas no campo tecnológico, no qual o digital se destaca, o capital vem alterando formas para extração de valor, utilizando as inovações tecnológicas mais recentes para reformular, literalmente, as estruturas das cadeias de produção, e as relações e condições de trabalho. Isto tem impactos sobre as maneiras de se realizar o trabalho, e sobre os trabalhadores.

No momento atual do capitalismo no qual:

[...] ‘a longa transformação’ do capital chegou à era da financeirização e da mundialização em escala global, introduzindo uma nova divisão internacional do trabalho, que apresenta uma clara tendência, quer intensificando os níveis de precarização e informalidade, quer se direcionando à ‘intelectualização’ do trabalho, especialmente nas TICs. Não raro, as duas tendências se mesclam e sofrem um processo de simbiose¹⁰.

E continua dizendo que:

[...] um resultado forte de tais tendências é que, ao contrário da retração ou descompensação da lei do valor, o mundo do capital vem assistindo a uma forte ampliação de seus mecanismos de funcionamento, incorporando novas formas de geração de trabalho excedente (presentes nos trabalhos terceirizados ou pautados pela informalidade etc), ao mesmo tempo que expulsa da produção um conjunto significativo de trabalhadores (incluindo jovens qualificados e ultra-qualificados, muitos dos quais pós-graduados) que não encontram emprego em seus países. Isso sem falar dos enormes contingentes de imigrantes menos qualificados, [...] O resultado dessa processualidade é que em todos os espaços possíveis, os capitais convertem o trabalho em potencial gerador de mais valor, o que inclui desde as ocupações, tendencialmente em retração em escala global, que ainda estabelecem relações de trabalho pautadas pela formalidade e contratualidade, até aquelas claramente caracterizadas pela informalidade e flexibilidade, não importando se suas atividades são mais intelectualizadas ou mais manuais¹¹.

Neste cenário, as tecnologias digitais se estabelecem como meios relevantes, utilizados pelo capital, para modificar a forma de produzir e de estruturar o desenvolvimento do trabalho ao longo de cadeias produtivas que mesclam imaterialidade e materialidade do trabalho, e atividades desse intelectualizadas e manuais.

As características atuais do capitalismo demonstram um processo multi-forme, no qual se encontram mecanismos como a informalidade, precarização, materialidade e imaterialidade que servem não só para a preservação quanto para

10 ANTUNES, Ricardo. O privilégio da servidão, São Paulo, Boitempo, 2020, p. 32.

11 Idem, p. 32-33.

a ampliação da lei do valor¹². “A enorme expansão do setor de serviços e dos denominados trabalhos imateriais que se subordinam à forma-mercadoria confirma essa hipótese, dado seu papel de destaque no capitalismo contemporâneo”¹³.

De acordo com Antunes (2020, p. 35)¹⁴:

As mais distintas modalidades de trabalho presentes no capitalismo contemporâneo vêm – diferente do que foi propugnado nas últimas décadas – ampliando as formas geradoras do valor, ainda que (e aqui reside o primeiro ponto analítico central) assumindo a aparência do não valor.

Como o capital não se valoriza sem realizar alguma forma de interação entre trabalho vivo e trabalho morto, ele procura aumentar a produtividade do trabalho, intensificando os mecanismos de extração do sobretabalho, com a expansão do trabalho morto corporificado no maquinário tecnológico-científico-informacional.

Aqui se reforça a capacidade do capitalismo de articular atividades materiais às imateriais “[...] como as desenvolvidas na indústria de serviços e nas grandes plataformas digitais.”¹⁵

Prosseguindo com Antunes (2023, p. 17), é preciso entender o papel que essas tecnologias do universo digital, incluindo as de informação e comunicação incorporadas à “produção (em sentido amplo)” desempenham nas formas de acumulação do capitalismo contemporâneo.

De acordo com o autor:

Isso porque esses novos espaços produtivos, cada vez mais conectados com as plataformas digitais e com o mundo dos algorítmicos, vêm tendo enorme destaque na geração de lucros e de mais-valor, obrigando-nos a melhor compreender como as grandes plataformas digitais – que de fato são verdadeiras corporações globais – vêm participando do que Srnicek denominou como *capitalismo de plataforma*. Trata-se de empresas que, além de detentoras da informação, são cada vez mais proprietárias da infraestrutura da sociedade, com forte potencial monopolista e concentracionista no conjunto da economia global.¹⁶

É importante lembrar que o uso mais intensificado das inovações tecnológicas no campo digital, especialmente no das plataformas, veio acompanhando os processos de flexibilização, globalização, intensificação com maior uso de aparatos tecnológicos, da produção e do trabalho, com o intuito de criar novas estratégias para que o capitalismo pudesse superar a crise de 2008.

12 ANTUNES, Ricardo O privilégio da servidão. São Paulo, Boitempo, 2020, p. 35.

13 Idem, p. 35.

14 LOJKINE, Jean. A revolução informacional (São Paulo, Cortez, 1995), e “De la révolution industrielle à la révolution informationnelle”, em Jacques Bidet e Jacques Texier, *La crise du travail: actuel Marx confrontation* (Paris, Presses Universitaires de France, 1995); Ricardo Antunes, *Os sentidos do trabalho* (São Paulo, Boitempo, 2013), e *Adeus ao Trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho* (São Paulo, Cortez, 2015). Apud Ricardo Antunes, *O privilégio da servidão*, São Paulo, Boitempo, 2020, p. 35.

15 ANTUNES, Ricardo (org.). *Icebergs à deriva: o trabalho nas plataformas digitais*. São Paulo: Boitempo, 2023, p.17.

16 SMIRCEK, Nick. *Plataform Capitalism* (Cambridge, Polity, 2017), p. 86; ANTUNES, Ricardo (org.). *Icebergs à deriva: o trabalho nas plataformas digitais*. São Paulo: Boitempo, 2023, p.17.

Com relação à crescente e acelerada “digitalização do trabalho”, Antunes (2023) coloca:

[...] De fato, a digitalização do trabalho introduziu (ou favoreceu) múltiplas, profundas e rápidas mudanças nas estruturas e nos processos produtivos; na organização do trabalho e no mercado de trabalho. Essas alterações resultaram ‘em uma forte fragmentação do processo produtivo; uma aceleração igualmente forte do ciclo de valorização das mercadorias (na produção, na gestão das cadeias de abastecimento, nas vendas); uma significativa decomposição da força de trabalho (reduzindo sua concentração física); uma intensa individualização das relações e dos contratos de trabalho’. E essa *grande transformação* da economia ‘foi baseada em um alto grau de informatização, automação e robotização, sob a égide das tecnologias digitais.’¹⁷

Essas tendências expostas pelo autor, e outros autores que trabalharam com ele (vide a nota de rodapé 14) em uma pesquisa sobre a situação do trabalho digital, identifica algumas mudanças ocorridas no trabalho sob processos de produção, em suas diferentes formas, mediados por tecnologias digitais.

Entre a diversidade de atividades de trabalho que podem ser relacionadas com as tecnologias digitais, uma que vale destacar, por conta do volume de trabalhadores que a essa estão vinculados mundo afora é a: “[...] plataformação do trabalho – algo em nossa visão, mais heterogêneo e complexo do que a nomenclatura ‘uberização’-, enredada nas imbricações entre financeirização, dataficação e racionalidade neoliberal.”¹⁸

Para compreender quais as características do trabalho nas plataformas digitais, faz-se necessário expor, mesmo que de modo breve, o que são plataformas digitais. Segundo Grohmann (2020, p.95) baseado em Nick Srnicek¹⁹:

[...] ‘são infraestruturas digitais que possibilitam a interação entre dois ou mais grupos’, uma série de dispositivos que permite aos usuários a construção de seus próprios produtos e serviços, provendo uma infraestrutura básica para realizar mediações entre diferentes grupos. Não são neutras nem livres de valores, vindo com normas inscritas em suas arquiteturas.

Essas plataformas têm um papel no processo de produção e extração de valor, pois, conforme Grohmann:

As plataformas – em seus variados tipos – são por um lado, a concretização da acumulação e extração de valor a partir dos mecanismos de dados e das mediações algorítmicas; por outro, significam sua face mais visível (ou interface amigável), infiltrando-se nas práticas sociais com

17 ANTUNES, Ricardo, BASSO, Pietro e PEROCCO, Fabio (orgs.), “Il lavoro digitale”, cit., p. 10-1; ANTUNES, Ricardo (org.), Icebergs à deriva: o trabalho nas plataformas digitais. São Paulo: Boitempo, 2023 p. 19.

18 GROHMANN, Rafael. Plataformação do trabalho: características e alternativas, p. 95, Ricardo Antunes (org.) Uberização, trabalho digital e indústria 4.0, São Paulo: Boitempo, 2020.

19 SRNICEK, Nick Platform Capitalism (Cambridge, Polity, 2016), p. 43, Rafael Grohmann, Plataformação do trabalho: características e alternativas, p. 95, Ricardo Antunes (org.) Uberização, trabalho digital e indústria 4.0, São Paulo, Boitempo 2020.

a promessa de oferecer serviços personalizados e causando dependência de suas infraestruturas na web²⁰ e em diversos setores da sociedade²¹.

O autor considera, ainda, “[...] as plataformas como infraestruturas digitais que são ao mesmo tempo, meios de produção e meios de comunicação [...]” p. 95.

Esse concorda com Harvey (2028) que considera as plataformas, enquanto infraestruturas digitais que:

[...] atuam como processos de produção em meio à circulação do capital e, como meio de comunicação, contribuem para a aceleração dessa circulação, diminuindo o tempo de rotação, reduzindo o tempo morto e acelerando produção e consumo²².

Essas estruturas digitais contribuem para exercer maior controle e vigilância junto aos trabalhadores, no sentido de direcionar o processo de trabalho, fazendo com que o trabalho morto (incorporado nos artefatos informacionais-digitais) possa se articular de maneira diferente ao trabalho vivo, potencializando a elevação da produtividade dos trabalhadores a níveis jamais vistos, reduzindo o contingente quantitativo desses em parte da produção, colocando-os em situações de precarização de seu trabalho.

Com o suporte dessas estruturas tecnológicas, o trabalho passa por uma compressão de tempo e espaço, que reduz tempo, custos de produção em função da maneira como passa a ser realizado.

Ocorre a descentralização do espaço, com o desmembramento e dispersão das cadeias produtivas, e dos trabalhadores e trabalhadoras por lugares os mais variados que não ocupam o espaço centralizado das empresas.

Pelas características do trabalho plataformizado, no qual as plataformas se colocam como “mediadoras” entre as empresas e os trabalhadores, as relações de trabalho se colocam para esses como se eles fossem autônomos em relação às empresas, sem vínculos formais de nenhuma espécie. Prestadores de serviço que assumem boa parte, senão todo o custo envolvido na produção e realização do trabalho para o qual foram contratados.

A flexibilização, exponencialmente elevada pelas inovações tecnológicas, permite às corporações plataformizadas que se apropriarem: ‘[...] do sobretrabalho gerado pelos ‘serviços’ dos motoristas, sem que se contemplem os deveres

20 HELMOND, Anne. “The Plataformization of the Web: Making Web Data Plataform Ready”, *Social Media + Society*, v. 1, n. 2, 2015, in: Rafael Grohmann, *Plataformização do trabalho: características e alternativas*, p. 95, Ricardo Antunes (org.) *Uberização, trabalho digital e indústria 4.0*, São Paulo: Boitempo, 2020.

21 GROHMANN, Rafael *Plataformização do trabalho: características e alternativas*, p. 95, Ricardo Antunes (org.) *Uberização, trabalho digital e indústria 4.0*, São Paulo: Boitempo, 2020.

22 HARVEY, David *A loucura da razão econômica: Marx e o Capital no século XXI* (trad. Artur Renzo, São Paulo, Boitempo, 2018), em Rafael Grohmann, *Plataformização do trabalho: características e alternativas*, p. 95-97, Ricardo Antunes (org.) *Uberização, trabalho digital e indústria 4.0*, São Paulo: Boitempo, 2020.

trabalhistas vigentes nos países nos quais a ‘plataforma’ opera.”²³ Aqui, a menção se refere a empresa Uber.

Dessa forma, as modalidades de trabalho mediado por tecnologias digitais, neste contexto, carregam características que precarizam mais ainda as condições de trabalho e vida dos trabalhadores, principalmente, quando se considera a divisão sociosexual e racial do trabalho. E uma ampliação contínua dos processos de redução do número de trabalhadores inseridos em parte das cadeias produtivas das corporações plataformizadas, além da destituição dos direitos, provocada pela flexibilização do trabalho, e que aliada ao elevado número de desempregados “disponíveis” a se submeter a condições precárias de trabalho, com baixos rendimentos, impõe uma forte pressão sobre os trabalhadores, para os quais a subordinação ao trabalho plataformizado aparece como alternativa menos danosa a sua sobrevivência, em contraposição para a situação de miserabilidade no horizonte.

Ao mesmo tempo, é preciso considerar as particularidades sob as quais ocorrem essas mudanças nos países, que apresentam formas diferenciadas de inserção no chamado “capitalismo de plataforma”.

Isto pede que se considerem as diferentes configurações relacionadas ao papel do trabalho naquele tipo de capitalismo, que apesar de suas convergências, também sofrem influência das condições sócio-históricas do “local” em que é implantado. Sobre isso, Huws (2021)²⁴, para indicar a necessidade de ponderar “as diferenças”, coloca que:

[...] a ‘plataformização não deve ser vista como uma tendência abstrata que trata tudo da mesma maneira. Ainda que seu resultado seja tornar o trabalho ao redor do mundo cada vez mais homogêneo, ela leva a cenários muito diferentes, dependendo do setor ou da região em que ocorre.

Além de chamar atenção para a diversidade e formas que o trabalho mediado por tecnologias assume, de acordo com as condições (sociais, políticas, econômicas) que o capital encontra quando de sua implantação, a autora²⁵ ainda indica que, ao mesmo tempo, que um conjunto de assalariadas e assalariados realizam suas atividades de trabalho sempre mediado por um instrumental digital, em contraponto passam a ter de se submeter a condições de trabalho cada vez mais precarizadas, do ponto de vista da exploração e desproteção social desse, mesmo se comparadas a períodos anteriores à era da cibernética, da informática e da telemática.

23 ANTUNES, Ricardo (org.), *Icebergs à deriva: o trabalho nas plataformas digitais*, São Paulo: Boitempo, 2023, p.20.

24 HUWS, Ursula “Desmercantilizar as plataformas digitais” em Rafael Grohmann (org.), *Os laboratórios do trabalho digital*, cit., p.229-30, em Ricardo Antunes, *Icebergs à deriva: o trabalho nas plataformas digitais*, São Paulo, Boitempo,2023, p. 18.

25 *The Making of a Cybertariat: Virtual Work in a Real World* (Nova York/Londres, Monthly Review Press/ Merlin,2003); e *Labor in the Global Digital Economy: The Cybertariat Comes of Age* (Nova York, Monthly Review Press, 2014). Em Ricardo Antunes, *Icebergs à deriva: o trabalho nas plataformas digitais*, São Paulo, Boitempo,2023, p. 18.

De acordo com Antunes (2023)²⁶: [...] essa tendência à *homogeneização* da precarização ocorre paralelamente à *heterogeneização* das atividades laborativas.” Ao mesmo tempo que as tecnologias digitais vão sendo incorporadas em diversos setores, e contribuem para efetivar a intensificação do trabalho digital, on-line, também ocorre a expansão, destacando-se nos países do Sul, das atividades rotineiras, ditas manuais.²⁷

2. IMPACTOS DAS MUDANÇAS NO TRABALHO MEDIADO POR TECNOLOGIAS DIGITAIS, SOBRE OS TRABALHADORES: APROXIMAÇÕES À REALIDADE BRASILEIRA

Antes de tratar sobre os impactos das mudanças no trabalho mediado por tecnologias digitais, sobre os trabalhadores, e iniciar algumas aproximações acerca da realidade brasileira sobre este aspecto, mostra-se necessário situar, mesmo que muito sucintamente, de qual momento dessa realidade se está falando.

Como já se havia pontuado, a partir de autores e autoras que estudam as mudanças no trabalho, com a expansão do uso de tecnologias digitais com o intuito, por parte do capital, de servirem como meios de maximizar a obtenção de mais valor e lucros, via maior exploração do trabalho, as formas como o “capitalismo financeirizado e plataformizado” é incorporado ao Norte e ao Sul do Globo terrestre apresenta diferenças, vinculadas às particularidades relacionadas às condições encontradas nos contextos dos países situados nas regiões globais.

Outro fator que contribuiu para acirrar, junto com as diferenças regionais e entre países, a crise econômica e as desigualdades geradas pelo capitalismo financeirizado e digital, foi a crise sanitária provocada pela pandemia do coronavírus. A Covid-19 trouxe elevadíssimos índices globais de mortalidade, e a expansão das situações de empobrecimento e miserabilidade da classe trabalhadora mundialmente²⁸.

Os níveis altos de contaminação provocados pela covid-19 obrigaram as autoridades sanitárias a decretarem o *lockdown*, com o intuito de, por meio do distanciamento social, resguardar a população da ampliação do contágio. Essa medida, ajudou a reduzir o número de trabalhadores e suas famílias que do contrário teriam perecido em um volume maior do que os trágicos índices verificados à época.

A partir disso, cria-se um impasse, a maioria da população, na qual se inclui uma parcela considerável de trabalhadores, que vivem e dependem de seu

26 ANTUNES, Ricardo (org.), *Icebergs à deriva: o trabalho nas plataformas digitais*, São Paulo, Boitempo, 2023, p.18.

27 ANTUNES, Ricardo (org.), *Icebergs à deriva: o trabalho nas plataformas digitais*, São Paulo, Boitempo, 2023, p.18.

28 Aprofundar em Ricardo Antunes, *Capitalismo pandêmico*. São Paulo, Boitempo, 2022.

trabalho para viver, e tem de vender sua força de trabalho em troca de algum tipo de remuneração por esse, e sem essa venda, as possibilidades de sobrevivência são ainda mais restritas. E que por situação de desemprego, informalidade, esse grupo não tem acesso aos direitos sociais e trabalhistas, se encontram sem as condições materiais de cumprir o necessário isolamento. Ao contrário, se obrigam a buscar por trabalho, mesmo correndo alto risco de adoecimento e morte.

Para Antunes:

[...] essa situação socialmente desigual se acentuou significativamente nos países do sul, [...] No Brasil e na Índia, em particular, a vigência de políticas neoliberais devastadoras foi intensificada pois o objetivo prioritário é sempre ampliar o enriquecimento das classes burguesas, pouco importando a trágica situação da pandemia²⁹.

Ao mesmo tempo que a crise sanitária avança pelo país, assiste-se a uma devastação social no Mundo do trabalho, provocada pela expansão do trabalho mediado por tecnologias digitais, que antes mesmo da pandemia já se desenvolvia mundialmente, e com as novas condições de ampliação criadas durante o período pandêmico acelera as mudanças incorporadas pelo capital ao trabalho, com a mediação das inovações tecnológicas.

É neste cenário, tendo a pandemia como pano de fundo, que se expõe as consequências nefastas para os trabalhadores dessas mudanças. Assim, como as discriminações de classe, gênero e raça se acentuam.

Para conseguir refletir sobre alguns desses desdobramentos das mudanças no trabalho mediado por tecnologias digitais sob o capital, após período da pandemia, na realidade brasileira, mesmo que de forma parcial, recorre-se ao uso de parte dos dados produzidos pela Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua – módulo temático sobre teletrabalho e trabalho por meio de plataformas digitais 2022) realizada no 4º semestre de 2022³⁰.

Prioriza-se a problematização dos dados relativos às características do trabalho da população ocupada, de 14 anos ou mais de idade, que utilizava plataformas digitais para o exercício do trabalho, no período de referência considerado. O foco no que se refere aos trabalhadores platformizados está relacionado ao elevado contingente quantitativo de inseridos nesses tipos de ocupação mediadas por plataformas digitais. A relevância dos dados para os objetivos do texto, em especial, no que trata das consequências vinculadas com a precarização dos trabalhadores.

29 ANTUNES, Ricardo. Capitalismo pandêmico. São Paulo, Boitempo, 2022, p. 34.

30 O informativo abrange [...] indicadores sobre o perfil sociodemográfico e sobre as características do trabalho da população ocupada que utilizava plataformas digitais para o exercício do trabalho, assim como sobre as pessoas que estavam em trabalho remoto ou teletrabalho no período de referência considerado. (IBGE – Teletrabalho e trabalho por meio de plataformas digitais 2022 – PNAD Contínua, p.1).

Essas plataformas digitais de trabalho³¹, como visto anteriormente, utilizadas pelo capital, potencializam com a contribuição das tecnologias, a produtividade, e a elevação da criação de valor na cadeia produtiva. Essas plataformas intermediam trabalhadores a empresas e clientes na produção de serviços. E carregam uma face externa, na qual aparecem como uma “oportunidade de geração de renda” para trabalhadores desempregados, ou que tiveram sua situação de inserção na informalidade agravada pela pandemia (dado o isolamento social, restrições/redução do mercado consumidor). Ao passo que sua outra face mostra sob quais condições de trabalho, sem acesso aos direitos trabalhistas e de seguridade, com renda e jornadas de trabalho inadequadas, as quais esses trabalhadores têm de se submeter³².

Embora essas plataformas digitais de trabalho se apresentem apenas como “[...] intermediárias entre clientes e fornecedores individuais (trabalhadores plattformizados e outras empresas), com frequência detêm um importante controle sobre a organização e a alocação do trabalho e sobre a remuneração dos trabalhadores [...]”³³. (PNAD-C p. 2).

A PNAD - Contínua expõe vários dados importantes relacionados às condições de trabalho das pessoas que utilizam tais aplicativos para exercer sua ocupação. Neste texto, seleciona-se parte das informações, principalmente, aquelas relacionadas às condições de trabalho, direitos trabalhistas e seguridade, uma vez que se que têm limites quanto ao espaço, e que são relevantes quanto ao objetivo deste texto.

Os dados selecionados se referem ao:

[...] exercício do trabalho por meio de plataformas digitais (n rod.p.2) no trabalho único ou principal que a pessoa tinha na semana de referência, considerando-se a população ocupada de 14 anos ou mais de idade, exclusive os empregados no setor público e militares. Para tal, quatro tipos de plataformas digitais de trabalho foram contemplados – aplicativos de táxi; aplicativos de transporte particular de passageiros (exclusive aplicativo de táxi); aplicativos de entrega de comida, produtos etc.; e aplicativos de prestação de serviços gerais ou profissionais –, e se investigou se a pessoa ocupada obteve clientes e prestou serviços por meio dessas ferramentas. Especificamente para os trabalhadores por conta própria e para os empregadores que não realizaram trabalho por meio de plataformas de serviços, também se investigou, no âmbito do trabalho principal, se a pessoa obteve clientes e vendeu produtos regularmente por meio de plataformas de comércio eletrônico³⁴.

No período de coleta dos dados:

31 No informativo desta PNAD [...] os termos plataformas digitais de trabalho, plataformas digitais de serviços e aplicativos de serviço são empregados como sinônimos”, nota de rodapé da p. 2 do documento.

32 Conforme informações da Organização Internacional do Trabalho (OIT): WORLD employment and social outlook 2021: the role of digital labour platforms in transforming the world of work. Geneva: International Labour Organization - ILO, 2021. 282 p. Disponível em: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_771749.pdf. Acesso em: out. 2023; apud PNAD Contínua – Teletrabalho e trabalho por meio de plataformas digitais 2022 – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, pdf, p. 2, 2023.

33 PNAD Contínua – Teletrabalho e trabalho por meio de plataformas digitais 2022 – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, pdf, p. 2, 2023.

34 PNAD Contínua – Teletrabalho e trabalho por meio de plataformas digitais 2022 – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, pdf, p. 2, 2023.

[...] a população ocupada de 14 anos ou mais de idade, exclusive os empregados no setor público e militares, foi estimada em 87,2 milhões de pessoas, das quais 2,1 milhões realizavam trabalho por meio de plataformas digitais de serviços ou obtinham clientes e efetuavam vendas por meio de plataformas de comércio eletrônico no trabalho principal. Desse total, 1 490 mil pessoas trabalhavam por meio de aplicativos de serviços, e 628 mil utilizavam plataformas de comércio³⁵.

Ao considerar, especificamente, as plataformas digitais de serviços, foco desta análise, observa-se que 1,7% da população ocupada no setor privado trabalhava por meio desses aplicativos [...]³⁶.

É um número significativo de trabalhadores ocupados em trabalho mediado por plataformas digitais. Durante o período da pandemia de Covid-19 iniciada em 2020, a necessidade do isolamento social, da realização do trabalho utilizando tecnologias digitais via remota, o desemprego. Além da elevação da demanda por serviços por aplicativos e compras on-line, podem ter contribuído para a expansão no uso das plataformas digitais para a realização do trabalho, e como uma possibilidade possível de trabalhadores obterem alguma fonte de renda, na situação pandêmica.

Quanto aos tipos de aplicativos de serviços utilizados por trabalhadores em sua ocupação principal, a pesquisa mostra que:

No Brasil, entre as pessoas que trabalhavam por meio de plataformas digitais de serviços no trabalho principal, 47,2% (704 mil pessoas) utilizavam, nesse trabalho, aplicativos de transporte particular de passageiros (exclusive aplicativo de táxi); 39,5% (589 mil pessoas), aplicativos de entrega de comida, produtos etc.; 13,9% (207 mil pessoas), aplicativos de táxi; e 13,2% (197 mil pessoas), aplicativos de prestação de serviços gerais ou profissionais. Considerando-se as pessoas que trabalhavam por meio de aplicativos de transporte de passageiros, seja ou não de táxi, observa-se que, no País, havia 778 mil pessoas exercendo tal atividade, no trabalho principal, o que corresponde a 52,2% dos trabalhadores plataformizados³⁷.

Nota-se que há o predomínio dos aplicativos voltados para atividades de transporte particular de passageiros (incluindo os aplicativos de táxi) e de prestação de serviços de entrega de comida, produtos. As plataformas relacionadas ao transporte particular de passageiros mencionadas pelas pessoas que participaram da pesquisa, já vinham crescendo alguns anos antes da pandemia, com essa, e dentro das contingências da ampliação do desemprego, houve uma aceleração. O mesmo se pode dizer em relação aos aplicativos de prestação de serviços de entrega de comida e produtos.

Isso remete para a constatação sobre a maior concentração de trabalhadores plataformizados inserida no setor de serviços:

Percebe-se, assim, uma forte prevalência de trabalhadores plataformizados ocupados no grupamento de Transporte, armazenagem e correios, que concentrava 67,3% das pessoas que trabalhavam por meio de plataformas digitais de trabalho, seguido de Alojamento e alimentação,

35 Idem, p. 2.

36 Idem, p. 3.

37 PNAD PNAD Contínua – Teletrabalho e trabalho por meio de plataformas digitais 2022 – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, pdf, p. 3, 2023.

com 16,7%. Considerando-se o total de ocupados no setor privado, as participações desses grupamentos eram 5,9% e 6,1%, respectivamente. Os grupamentos de Agricultura, pecuária, produção florestal, pesca e aquicultura, Serviço doméstico e Indústria respondiam, conjuntamente, por menos de 2% do total de plataformizados no País, considerando-se a atividade no trabalho principal³⁸.

“Os trabalhadores dos serviços, vendedores dos comércios e mercados formavam o segundo grupamento ocupacional mais frequente entre as pessoas que trabalhavam por meio de aplicativos de serviços, correspondendo a 14,0% do total de plataformizados. Por outro lado, enquanto as ocupações elementares representavam 17,5% do total de ocupados no setor privado, sendo o segundo grupamento ocupacional mais numeroso, representavam tão somente 4,4% dos plataformizados. Para algumas ocupações mais qualificadas, como os profissionais das ciências e intelectuais, também se observou menor participação entre os plataformizados. Tais profissionais correspondiam a apenas 3,4% do total de plataformizados, embora representassem 9,3% do total de ocupados no setor privado³⁹.”

Quando se observam os dados sobre posição na ocupação e categoria do emprego nota-se:

[...] que 4,5% das pessoas ocupadas por conta própria e 2,3% dos empregadores trabalhavam por meio de plataformas digitais de trabalho em 2022. Entre os empregados no setor privado, a taxa se mostrou maior entre aqueles sem carteira de trabalho assinada (1,0%), com apenas 0,2% dos empregados com carteira de trabalho assinada exercendo trabalho por meio desses aplicativos⁴⁰.

Isto aponta uma tendência, relacionada à situação de trabalhadores inseridos em formas de trabalho autônomo, ou ligadas ao empreendedorismo, que agarraram essas alternativas possíveis em um contexto no qual existe uma massa sobrando de trabalhadores, que foram impactados pelas mudanças operadas pelo capital. Com o avanço das tecnologias digitais, torna-se possível a expansão do trabalho on-line, digital, pelos ‘aplicativos’ e plataformas que se utilizam, cada vez mais, desses “sobrantes”, e que escondem a condição do assalariamento sob o discurso do empreendedorismo, ou da suposta autonomia que a flexibilidade total (sem vínculos ou direitos) da prestação de serviços carrega.

Essa relação com a informalidade desses trabalhadores se apresenta mais explícita quando são observados os dados relacionados com a forma de contratação, a seguir:

Ao analisar a distribuição dos ocupados plataformizados por posição na ocupação e categoria do emprego, observa-se a prevalência de trabalhadores por conta própria, que correspondiam a 77,1% do total de trabalhadores por aplicativo. Os empregadores eram 6,6% dos plataformizados, e os empregados no setor privado representavam 15,2%. Entre os empregados, predominavam aqueles sem carteira assinada, com participação de 9,3% no total de trabalhadores por aplicativo, enquanto os empregados com carteira de trabalho assinada somavam apenas 5,9%. Esses valores contrastam com o que se observa para o total de ocupados no setor privado,

38 Idem, p. 4.

39 PNAD Contínua – Teletrabalho e trabalho por meio de plataformas digitais 2022 – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, pdf, p. 5, 2023.

40 Idem, p. 4.

composto por 29,2% de trabalhadores por conta própria; 4,9% de empregadores; 15,2% de empregados sem carteira assinada; e 42,2% de empregados com carteira⁴¹.

Com as possibilidades que as tecnologias digitais trouxeram à estruturação das plataformas no setor de serviços, foi possível modificar a organização e gestão do trabalho, permitindo uma descentralização, e flexibilização generalizada das relações entre as corporações de plataformas digitais e os trabalhadores a essas vinculados. Nessas, a relação aparenta uma autonomia total daqueles que realizam o trabalho, a eles cabe arcar com os custos e riscos das atividades.

Outro ponto importante a ser considerado no que se refere às condições de trabalho é a informação sobre os rendimentos dos trabalhadores plataformizados:

No 4º trimestre de 2022, o rendimento médio real habitualmente recebido no trabalho principal (calculado para as pessoas de 14 anos ou mais de idade ocupadas na semana de referência, exclusive os empregados no setor público e militares) foi estimado em R\$ 2 513. Entre os plataformizados, esse valor alcançava R\$ 2 645, estimativa 5,4% superior à do rendimento médio dos não plataformizados (R\$ 2 510)⁴².

Logo de início, relevante o registro acerca dos baixos rendimentos dos plataformizados e dos não plataformizados, com uma leve diferença para cima no valor na média, recebido pelos primeiros. É importante lembrar que os custos para a realização dos serviços (incluindo os percentuais pagos às plataformas que intermediam os serviços) ficam à cargo dos próprios trabalhadores. E que seus rendimentos estão vinculados aos pagamentos por serviços realizados, o desempenho é de acordo com metas a serem cumpridas, sem um mínimo estabelecido que possa garantir o atendimento de suas necessidades de sobrevivência, e sem considerar direitos trabalhistas.

Quando se observa o nível de instrução dos trabalhadores de plataformas, percebe-se que esses apresentam uma: “[...] menor proporção de pessoas sem instrução ou com fundamental incompleto [...]”⁴³. Enquanto no nível médio completo ou inferior incompleto estavam 61,3% desses. Mesmo com as limitações compatíveis com a pesquisa operacionalizada, pode-se indicar que o trabalho realizado, via plataforma digital, exige algumas características de seus trabalhadores para materializar a conclusão da prestação dos serviços, envolvendo ter a condição para lidar adequadamente com as tecnologias digitais, o que pressupõe um nível inicial básico de instrução.

Ao comparar os diferenciais de rendimentos entre ocupados plataformizados e não plataformizados, é importante considerar que existem diferenças na composição desses grupos quanto ao nível de instrução, assim como em relação às ocupações predominantemente exer-

41 Idem, p. 4.

42 PNAD Contínua – Teletrabalho e trabalho por meio de plataformas digitais 2022 – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, pdf, p. 5, 2023.

43 Idem, p. 6.

cidas, especialmente no que se refere à menor proporção, entre os plataformizados, de pessoas sem instrução ou com fundamental incompleto, ou do agrupamento de ocupações elementares. Esses fatores poderiam explicar, ao menos parcialmente, as diferenças no rendimento médio, razão pela qual se buscou avaliar os diferenciais de rendimentos habituais entre plataformizados e não plataformizados, considerando-se o nível de instrução.

Percebe-se que, no País, para os dois grupos menos escolarizados, o rendimento médio mensal real das pessoas que trabalhavam por meio de aplicativos de serviço ultrapassava em mais de 30% o rendimento das que não faziam uso dessas ferramentas digitais. Por outro lado, entre as pessoas com o nível superior completo, o rendimento dos plataformizados (R\$ 4 319) era 19,2% inferior ao daqueles que não trabalhavam por meio de aplicativos de serviços (R\$ 5 348), condição essa confirmada em todas as Grandes Regiões⁴⁴.

Outro dado que corrobora com o que os autores anteriormente mencionados colocam sobre a precarização presente no trabalho mediado por plataformas digitais se refere à jornada dos trabalhadores plataformizados.

Ao analisar a jornada de trabalho, verifica-se que, no Brasil, os trabalhadores plataformizados trabalhavam habitualmente, em média, 46,0 horas por semana no trabalho principal, sendo essa jornada 6,5 horas mais extensa que a dos demais ocupados (39,5 horas). [...] Dessa forma, as diferenças nas horas habitualmente trabalhadas, entre plataformizados e não plataformizados, também poderia contribuir para os diferenciais de rendimento entre esses dois grupos⁴⁵.

Considerando que, além de extensas, a forma intensificada como são realizadas as atividades, são desgastantes, terminam por criar situações de risco, e podem gerar adoecimento aos trabalhadores.

Ao mesmo tempo que as condições de trabalho desses trabalhadores apresenta sinais de maior deterioração, que os deixa vulneráveis em relação a sua condição de saúde, e integridade física e mental, agrava-se sua desproteção social, no que se refere à previdência.

Quanto à contribuição para instituto oficial de previdência em qualquer trabalho, observa-se que, no País, 60,8% das pessoas ocupadas no setor privado eram contribuintes em 2022. Entre os trabalhadores plataformizados, contudo, esse percentual situava-se em apenas 35,7%, daí se concluindo que mais de 60% das pessoas que trabalhavam por meio de aplicativos de serviços não estavam asseguradas por instituto de previdência⁴⁶.

Isso reporta a outra característica do trabalho plataformizado, a ausência de vínculos formais nas relações de trabalho com as plataformas, que assumem “oficialmente” apenas o papel de intermediação entre clientes e trabalhadores. E mais uma vez, transferem os custos e os riscos para a realização dos serviços para os plataformizados, transformando-os em pessoas jurídicas (autônomos), ou por contratos por tarefas.

44 PNAD Contínua – Teletrabalho e trabalho por meio de plataformas digitais 2022 – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, pdf, p. 6, 2023.

45 Idem, p. 6.

46 Idem, p. 6.

Sobre a situação da maior parcela de ocupados em plataformas digitais de trabalho (serviços de transporte de passageiros e de entrega):

Conforme apresentado anteriormente, entre os diferentes tipos de plataformas digitais de trabalho, as de transporte particular de passageiros, incluindo aplicativos de táxi, e as de entrega abrangem a maior parte da população ocupada plataformizada no País; por essa razão, buscou-se analisar a utilização de tais aplicativos especificamente por parte dos condutores de automóveis, em atividades de transporte rodoviário de passageiros, e dos condutores de motocicletas, em atividades de malote e entrega. Para tal análise, foram comparadas, para as pessoas que exercem ocupações similares e em atividades correlatas, as diferenças observadas entre os trabalhadores plataformizados e os não plataformizados em relação aos seguintes aspectos: rendimento médio mensal real habitualmente recebido no trabalho principal, média de horas habitualmente trabalhadas por semana, e percentual de contribuintes para instituto de previdência em qualquer trabalho⁴⁷.

Com relação aos condutores de automóveis no transporte particular de passageiros:

Considerando-se, exclusivamente, o trabalho principal, estimou-se, em 2022, um contingente de 1,2 milhão de pessoas ocupadas como condutores de automóveis na atividade principal de transporte rodoviário de passageiros no País. Desse total, 60,5% (721 mil pessoas) trabalhavam por meio de aplicativos de transporte particular de passageiros, inclusive aplicativos de táxi, enquanto 39,5% (471 mil) não utilizavam esses aplicativos⁴⁸.

De acordo com as: “[...] estimativas da PNAD Contínua, o rendimento médio mensal real habitualmente recebido no trabalho principal pelos motoristas que utilizavam aplicativos de transporte de passageiros era R\$ 2 454, ligeiramente superior ao observado entre os condutores não plataformizados (R\$ 2 412)”⁴⁹.

No que se refere à média de horas trabalhadas:

[...] o observado para o total de trabalhadores plataformizados, verifica-se, todavia, que a média de horas habitualmente trabalhadas por semana no trabalho principal dos motoristas de aplicativo (47,9 horas) era, também, superior à dos que não trabalhavam por meio de aplicativos de transporte de passageiros (40,9 horas), perfazendo uma diferença na jornada semanal de 7,0 horas a mais para os trabalhadores de aplicativo. Portanto, havia uma diferença de 17,1% na média de horas trabalhadas, ao passo que o diferencial de rendimentos correspondia a apenas 1,7%⁵⁰.

Quanto à situação do vínculo à previdência social:

Observa-se que 31,6% dos condutores de automóveis no transporte de passageiros, sejam eles plataformizados ou não, estavam cobertos por instituto de previdência, percentual esse substancialmente abaixo do observado para o total de ocupados no setor privado, cuja proporção de contribuintes alcançava 60,8%. Entre os motoristas plataformizados, o percentual de contribuintes era ainda menor (23,6%), ao passo que 43,9% dos não plataformizados contribuíam para instituto de previdência⁵¹.

47 PNAD Contínua – Teletrabalho e trabalho por meio de plataformas digitais 2022 – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, pdf, p. 7, 2023.

48 Idem, p. 7.

49 Idem, p. 7.

50 Idem, p. 7.

51 Idem, p. 7.

Quando são passados aos dados com relação aos indicadores captados para os condutores de motocicletas em atividades de malote e entrega no trabalho principal, segundo a condição de trabalho, pode-se observar que: [...] a PNAD Contínua estimou um contingente de 338 mil pessoas. Desse total, 50,8% (171 mil) realizavam trabalho por meio de aplicativos de entrega, enquanto 49,2% (166 mil) não o faziam⁵².

Aqui, surgem diferenças quanto ao observado para motoristas no transporte particular de passageiros, quanto aos rendimentos, e jornada semanal de trabalho:

[...] nas atividades de malote e entrega, o rendimento habitual médio dos motociclistas plataformizados (R\$ 1 784) representava apenas 80,7% daquele recebido pelos não plataformizados (R\$ 2 210). Ademais, os entregadores plataformizados tinham, em média, jornadas semanais de trabalho de 47,6 horas, perfazendo, portanto, 4,8 horas a mais do que a média de horas habitualmente trabalhadas por semana pelos não plataformizados (42,8 horas), o que torna o rendimento/hora dos entregadores plataformizados ainda menor que o dos demais⁵³.

E quanto à contribuição para instituto de previdência:

[...] verifica-se que 31,0% do total de motociclistas o efetuavam. Entre aqueles que trabalhavam por meio de aplicativos de entrega, 22,3% eram contribuintes, percentual esse substancialmente menor que o daqueles que não utilizavam esses aplicativos (39,8%). Consta-se, portanto, que uma pequena parcela dos condutores plataformizados dos, sejam eles motoristas no transporte particular de passageiros ou motociclistas entregadores, tinha acesso à seguridade social [...]⁵⁴.

Situação preocupante, considerando que na realização do trabalho como condutor esses(as) trabalhadores(as) estão expostos a acidentes e outros riscos relacionados à sua ocupação.

Quando se trata de atividades laborais mediadas por plataformas digitais, a dependência em relação a essas para acessar os clientes, e realizar a prestação do serviço, é um ponto importante a ser observado. A PNAD Contínua:

[...] também investigou a dependência dos plataformizados em relação aos aplicativos no que se refere aos seguintes aspectos: valor a ser recebido pelo trabalho realizado, clientes a serem atendidos, prazo para realização de suas tarefas, e forma de recebimento do pagamento. Para tal análise, com o objetivo de diferenciar o grau de dependência para os diferentes tipos de plataforma digital, considerou-se apenas as pessoas que utilizavam um único tipo de aplicativo. No caso dos aplicativos de entrega, a análise da dependência foi restrita a ocupações compatíveis com a função de entregador⁵⁵.

Foram observadas diferenças importantes entre os tipos de aplicativos de serviços em relação à dependência dos trabalhadores.

52 PNAD Contínua – Teltrabalho e trabalho por meio de plataformas digitais 2022 – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, pdf, p. 7, 2023.

53 Idem, p. 7.

54 Idem, p. 7-8.

55 Idem, p. 8.

[...] Para todos os aspectos pesquisados, os trabalhadores de aplicativos de transporte de passageiros (exclusive aplicativo de táxi) e os entregadores em aplicativos de entrega revelaram os maiores graus de dependência em relação à plataforma. Por outro lado, o menor grau de dependência foi verificado entre aqueles que utilizavam plataformas de prestação de serviços gerais ou profissionais⁵⁶.

A determinação do valor a ser recebido por tarefa ou trabalho era feita pelo aplicativo:

[...] observa-se que, entre as pessoas que trabalhavam por meio de aplicativo de transporte particular de passageiros (exclusive táxi), 97,3% afirmaram que o valor era determinado pelo aplicativo. Para os demais tipos de plataformas de serviços, foram estimados os seguintes percentuais de dependência em relação à plataforma: aplicativos de entrega, 84,3%; aplicativos de táxi, 79,9%; e aplicativos de prestação de serviços gerais ou profissionais, 31,9%⁵⁷.

O controle no que se refere à determinação dos clientes a serem atendidos e:

[...] forma de recebimento do pagamento, exceto para aqueles que trabalhavam por meio de aplicativos de prestação de serviços gerais ou profissionais. Assim, o percentual de pessoas que afirmaram que a plataforma determinava os clientes a serem atendidos variou de 35,8%, entre aqueles que utilizavam aplicativos de prestação de serviços gerais ou profissionais, a 87,2%, considerando-se os que utilizavam aplicativos de transporte particular de passageiros (exclusive táxi). Em relação à forma de recebimento dos pagamentos, os percentuais para esses mesmos tipos de aplicativos foram 28,8% e 82,9%, respectivamente; no entanto, o maior percentual desse último indicador foi observado para os entregadores em aplicativos de entrega (84,3%)⁵⁸.

Com relação a outro aspecto identificado, quanto ao grau de dependência no que se refere à definição do prazo para a realização da tarefa ou atividade:

[...] o menor grau de dependência foi verificado quanto ao prazo para a realização da tarefa ou atividade; no entanto, ainda assim, 80,0% dos entregadores em aplicativos de entrega, 67,5% dos trabalhadores em aplicativos de transporte particular de passageiros (exclusive táxi) e 62,3% dos trabalhadores em aplicativos de táxi relataram que a plataforma determinava tais prazos. Nos aplicativos de prestação de serviços gerais ou profissionais, por outro lado, o percentual foi 27,8%. Os dados revelam, portanto, autonomia e controle limitados sobre o exercício do próprio trabalho, sobretudo para os trabalhadores plataformizados dos setores de transporte particular de passageiros e de entrega⁵⁹.

De acordo com os dados desta pesquisa, a tão propalada flexibilidade quanto à escolha de quando e onde trabalhar, relacionada ao trabalho plataformizado, mostrou-se contraditória. Viu-se, em informações anteriores, que os trabalhadores das plataformas digitais tinham [...] em média, jornadas semanais mais extensas em comparação aos não plataformizados. No caso:

[...] A PNAD Contínua investigou a influência de tais aplicativos sobre a jornada de trabalho dos trabalhadores plataformizados, abrangendo diferentes estratégias potencialmente empregadas pelas plataformas, tais como: incentivos, bônus ou promoções que mudam os preços; ameaças de punições ou bloqueios realizados pela plataforma; e sugestão de turnos e dias pela

56 PNAD Contínua – Teletrabalho e trabalho por meio de plataformas digitais 2022 – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, pdf, p. 8, 2023.

57 Idem, p. 8.

58 Idem, p. 8.

59 Idem, p. 9.

plataforma. Além disso, observou-se, também, a possibilidade de escolha de dias e horários de forma independente⁶⁰.

Ao se considerar que houve uma restrição da análise às pessoas que utilizavam um único aplicativo no trabalho principal, foi observado:

[...] que as que trabalhavam por meio de aplicativos de transporte particular de passageiros (exclusive táxi) relataram maior influência das plataformas na determinação de sua jornada de trabalho, considerando-se as diferentes formas de influência, ao passo que, entre aquelas que utilizavam aplicativos de prestação de serviços gerais ou profissionais, observa-se um grau de influência das plataformas bem inferior aos demais⁶¹.

No caso, entre as pessoas que utilizavam aplicativos de transporte particular de passageiros (excluindo aplicativo de táxi):

[...] 63,2% afirmaram que a jornada de trabalho era influenciada por meio de incentivos, bônus ou promoções que mudam os preços; 42,3%, por ameaças de punições ou bloqueios realizados pela plataforma; e 29,2%, por meio de sugestão de turnos e dias. Ainda assim, 83,8% desses trabalhadores afirmaram ter a possibilidade de escolha de dias e horários de forma independente⁶².

Foi observado que a influência das plataformas sobre as jornadas de trabalho também no que se refere às pessoas que trabalhavam por meio dos demais tipos de aplicativos ocorria por meio de incentivos, bônus ou promoções que mudam os preços:

[...] como informado por 54,5% dos entregadores em aplicativos de entrega; 32,2% dos trabalhadores em aplicativos de táxi; e 13,5% dos trabalhadores em aplicativos de prestação de serviços gerais ou profissionais. Por outro lado, em relação à possibilidade de escolha de dias e horários de forma independente, os menores percentuais foram observados nos aplicativos de prestação de serviços gerais ou profissionais (40,0%), mesmo que os trabalhadores estivessem menos sujeitos a outras formas de influência, por parte das plataformas, sobre sua jornada de trabalho. Esse percentual mais baixo pode estar relacionado, entre outros fatores, ao fato de que algumas categorias de trabalhadores, sobretudo aqueles que prestam serviços presencialmente em locais determinados, podem ter que cumprir horários estabelecidos por clientes ou pelas plataformas⁶³.

Como é possível verificar a partir dos dados apresentados, a complexidade do trabalho sob plataformas vem fazendo avançar os processos de exploração e precarização dos(as) trabalhadores(as) nesta fase atual do capitalismo. As inovações tecnológicas apropriadas e direcionadas por essa forma de plataforma viabilizam condições de expansão de formas de controle do trabalho e dos(as) trabalhadores(as) e trazem desafios maiores à classe trabalhadora, no campo da organização para a defesa dos direitos e resistência. Uma iniciativa necessária é aprofundar o conhecimento sobre como as inovações tecnológicas estão sendo utilizadas

60 PNAD Contínua – Teletrabalho e trabalho por meio de plataformas digitais 2022 – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, pdf, p. 9, 2023.

61 Idem, p. 9.

62 Idem, p. 9.

63 PNAD Contínua – Teletrabalho e trabalho por meio de plataformas digitais 2022 – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, pdf, p. 9, 2023.

pelo capitalismo para controle e maior exploração dos(as) trabalhadores(as) e os desdobramentos disso, no sentido de contribuir com os(as) trabalhadores(as) para sua organização, e construção de formas de resistência diferentes e articuladas ao contexto no enfrentamento ao atual estágio do capitalismo.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após se procurar expor, mesmo que de maneira muito sucinta, algumas das principais pontuações sobre a relação entre tecnologias digitais e o trabalho no capitalismo em sua fase atual, as formas como ocorre a incorporação das modalidades de trabalho mediado por essas tecnologias por parte dos trabalhadores, e os impactos sofridos por esses na realidade brasileira. É preciso colocar aqui os principais resultados parciais destas reflexões.

O uso das tecnologias digitais no trabalho sob a finalidade e direção colocada pelo capitalismo busca reduzir tanto o quantitativo da força de trabalho, quanto o tempo de “giro” do capital.

É importante frisar que as tecnologias em si não se constituem como um problema, sendo criadas por seres humanos deveriam viabilizar, da melhor forma, o trabalho realizado com a finalidade de atender necessidades humanas. A questão é quando, em contexto sócio-histórico com condições de produção e reprodução, no qual a finalidade inerente é se obter mais valor via exploração do trabalho, o uso que se faz das tecnologias se transforma em meio para contribuir com a dominação e exploração do ser humano, e não de mediar o trabalho com o intuito de viabilizar necessidades desse.

Em sua fase atual, o capitalismo se apropria das tecnologias digitais para controlar e promover a reestruturação da produção, e do trabalho, provocando mudanças na divisão social do trabalho, nas condições e relações sob as quais os (as) trabalhadores(as) materializam esse trabalho, elevando a dimensão das desigualdades.

A partir das pesquisas e produções dos(as) autores(as) utilizados se visualiza que as mudanças operadas no trabalho, e suas consequências para trabalhadores(as) e toda a sociedade, a partir da apropriação pelo capital das tecnologias digitais, com a finalidade de reduzir o quantitativo de trabalhadores, controlar estes de forma a intensificar o ritmo de seu trabalho, e flexibilizar ao máximo as relações de trabalho, no que se refere à redução de direitos e proteção social.

É relevante ponderar, de acordo com a produção bibliográfica já produzida, que as características gerais dessa fase atual do capitalismo, na qual as tecnologias digitais são centrais para promover as mudanças no processo de reestruturação da produção, no trabalho, e em todas as etapas do processo de acumulação do capital, são compartilhadas em todo o Mundo. Porém, a maneira como essas

mudanças ocorrem, e seus desdobramentos são condicionados em cada país, de acordo com a formação sócio-histórica de implantação e desenvolvimento do capitalismo nesses.

No país, essas mudanças encontraram um contexto no que se refere ao trabalho, no qual já existia a presença de índices elevados de informalidade, desemprego, agravados ainda mais com a pandemia da Covid-19, que além de crise sanitária sem precedentes, também acirrou mais uma das crises do capital que já estava em curso. Isso criou o ambiente propício ao capital para acelerar a expansão das plataformas, com uso intensivo das tecnologias digitais, que teve como desdobramentos a ampliação dos processos de precarização do trabalho.

Mesmo que com limitações, pontuam-se alguns dos elementos centrais do trabalho mediado por tecnologias digitais, a partir de dados da PNAD contínua de 2022, no Brasil.

Aqui, as plataformas digitais ampliaram o espaço de absorção de trabalhadores(as), com a expansão do desemprego, da informalidade, e com as condições impostas pela pandemia da Covid-19, que exigiu o confinamento, isolamento, como principal recurso para diminuir o volume do contágio. A inserção desses(as) trabalhadores(as), que não dispunham de nenhuma proteção social, ou de outros meios para garantir alguma fonte de renda, viram no trabalho por plataformas, a única, ou a principal forma de obtê-la.

O recorte com relação ao trabalho, mediado por essas estruturas digitais, está vinculado ao maior quantitativo de trabalhadores(as) absorvido por essas estruturas, como demonstrado anteriormente nos dados expostos.

Baseado nos dados, pode-se identificar como características do trabalho mediado por plataformas a flexibilização total no que se refere aos vínculos entre o trabalhador que realiza o serviço e a empresa responsável pela plataforma, cuja responsabilidade aparenta ser apenas de intermediar a relação entre clientes e trabalhadores cadastrados nessas plataformas. Os custos para a realização dos serviços ficam tão somente com os(as) trabalhadores(as), incluindo-se despesas com a aquisição e manutenção de equipamentos utilizados em seu trabalho, como produtos necessários ao funcionamento desses.

O controle exercido pelas plataformas sobre os(as) trabalhadores(as) pode estar relacionado com a forma de acesso dos clientes aos serviços mediados por essas, os(as) trabalhadores(as) recebem as solicitações de clientes via plataforma, são elas que fazem a triagem dos usuários dos serviços. Existe uma dependência desses(as) trabalhadores(as) que estão sempre à espera da solicitação de serviço, por parte dos clientes, realizada pela plataforma.

Outro mecanismo de controle é o estabelecimento de parâmetros de produtividade vinculados aos possíveis rendimentos dos trabalhadores(as), o que leva a estes, na maioria dos casos, a estender as jornadas de trabalho para além do tempo médio, buscando recompor a remuneração a lhe ser paga pela prestação do serviço, tendencialmente baixa. Também são estabelecidas metas, prazos para a realização das tarefas ou atividades realizadas pelos(as) trabalhadores(as). E o próprio valor a ser recebido por tarefa ou trabalho efetuado é determinado pela plataforma.

Com isto, a ilusão da flexibilidade, da “autonomia”, vinculadas ao exercício do trabalho associado com as estruturas digitais, na verdade, mascara mecanismos de exploração dessas plataformas, seja pela influência sobre a ampliação das jornadas de trabalho via incentivos, bônus, promoções, que estimulariam os(as)trabalhadores(as) a acreditarem que sua remuneração depende apenas de si. Seja pelo controle quanto à forma, quando e onde realizar o trabalho.

A insegurança relacionada com a desproteção quanto aos direitos sociais e trabalhistas, por parte desses(as) trabalhadores(as), se torna exponencialmente maior quando os riscos aos quais estão submetidos levam cada vez mais a processos de adoecimento, ou até mesmo morte por acidentes, ou por agravos à saúde provocados pelas condições precárias de trabalho.

Neste cenário, no qual as tecnologias digitais apropriadas pelo capital são peças fundamentais no processo das mudanças, nas formas de realização do trabalho, no seu uso para controle dos trabalhadores, e na substituição de parte desses na produção. E com isso, ampliam as possibilidades de expansão da exploração do trabalho, da dependência e subordinação dos trabalhadores a aceitarem as condições impostas, dado que é imperativo, enquanto mercadoria, vender sua força de trabalho, trabalhar para suprir suas necessidades.

Mesmo neste contexto sombrio é importante lembrar que sendo as tecnologias criadas por seres humanos, mesmo que os processos de alienação mascarem esse fator fundamental, seria preciso investir na desmistificação da aparente autonomia das estruturas digitais, e nas novas formas de organização de trabalhadores, para que se tornasse possível a construção de estratégias de resistência da classe trabalhadora. Lembrando que é preciso construir o caminho, apesar da complexidade da realidade, desvelando-a por meio do conhecimento a partir da teoria social crítica.

PARTE III

OS IMPACTOS DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS NO CICLO DAS POLÍTICAS SOCIAIS

LAS TECNOLOGÍAS DIGITALES Y LA POLÍTICA SOCIAL: PREVENCIÓN, PREDICCIÓN Y PERSONALIZACIÓN DE LA PROTECCIÓN SOCIAL

MARÍA LAURA VECINDAY GARRIDO¹

INTRODUCCIÓN

El propósito de estas notas es compartir un conjunto de reflexiones en torno al papel de las tecnologías de la información y la comunicación, comúnmente conocidas como TIC² en el ciclo de las políticas sociales. El acercamiento al tema responde a la creciente participación de las nuevas tecnologías de registro, almacenamiento, y gestión de la información en la política social y en los servicios sociales. En distintos campos de la política pública en general y la social en particular, se observa una participación creciente de estas tecnologías. Estas aparecen involucradas en la propia construcción del “problema social”, en las estrategias para su abordaje, en el control y el monitoreo de procesos y condicionalidades en la evaluación de resultados, etc. Dichas funcionalidades son posibles por obra de la mediación de TDs que permiten operar con grandes volúmenes de información.

La literatura sobre la introducción de nuevas tecnologías en el campo de la política pública se ha enfocado en torno a la expansión de Sistemas de Información para la Protección Social (SIPS). En este marco, destacan las múltiples formas en las que estos sistemas permiten mejorar las políticas de asistencia y protección social, entre otras. Estas investigaciones subrayan la contribución de los SIPS para el desarrollo de diversas funciones en distintos momentos de la hechura de la política social tales como: la selección de destinatarios; la focalización de las prestaciones; el seguimiento y el monitoreo de la ejecución; la evaluación de resultados y el presupuesto por resultados; el aprendizaje organizacional o “principio de retroacción en la gestión”; el control de los procesos de trabajo; el control

1 Doctora en Ciencias Sociales por la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (Flacso - Argentina). Docente e investigadora del Departamento de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales. <https://orcid.org/0000-0003-1098-1626>. Correo:laura.vecinday@cienciassociales.edu.uy

2 Los términos “tecnologías de la información y la comunicación” (TIC) y “tecnologías digitales” (TD), suelen utilizarse de forma indistinta. El uso de la expresión “TIC” es más extendido aunque resulta más preciso referirse a estos instrumentos como tecnologías digitales considerando que refieren específicamente al uso de computadoras y redes digitales para almacenar, administrar, compartir y operar con datos para producir información.

de las condicionalidades; la identificación de los destinatarios de las prestaciones sociales y la georreferenciación de sus hogares; el mapeo de los servicios, etc.

Sobre estos aspectos abundan documentos de carácter propositivo-normativo. Muchos de ellos elaborados desde organismos internacionales y expertos de burocracias públicas o *think tanks*, que incorporan recomendaciones a los Estados para modelar sus procesos de reforma³. Sin embargo, estos estudios no se detienen en aspectos problemáticos y controversiales del uso de los SIPS ni de otras innovaciones tecnológicas en la política social. Quizás es porque se trata de trabajos que construyen narrativas en torno a la instrumentalidad de los cambios tecnológicos sin profundizar en otras aristas del tema.

En relación a ello, para comprender las repercusiones de estas innovaciones sobre la organización y la división del trabajo en el ciclo de las políticas sociales; sobre el acceso a las prestaciones y servicios sociales; problematizar la opacidad de las decisiones algorítmicas y la posibilidad de recurrirlas; o comprender la tendencia hacia una gestión individualizada de vulnerabilidades sociales, entre otros asuntos, debemos vencer el “prejuicio a favor de la innovación” del cual nos advierte Morozov.⁴ ¿Por qué?, porque al obturar la mirada sobre los efectos globales (colaterales, deseados y no deseados, esperados y no esperados, etc.) de la mediación tecnológica, se deja fuera de la observación y el análisis los efectos controversiales producidos por la aplicación de cualquier técnica nueva.

Ahora bien, cuando pensamos en la gestión de la política pública, a las preguntas sobre el “qué”, le siguen las preguntas sobre el “cómo”, y al hacerlo ponemos el foco en la política pública como “campo de intervención”⁵. La mediación tecnológica aparece envuelta tanto en los conocimientos producidos acerca del “qué” (el problema social) como en la construcción de respuestas sobre el “cómo” (las intervenciones) y sobre “quiénes” (la población destinataria). De ahí se vuelve necesaria la consideración de estos instrumentos en tanto dispositivos tecnológicos “duros” y, fundamentalmente, como prácticas político - institucionales.

Dado el alcance de este texto, no profundizaré en la caracterización del contexto de génesis de estas prácticas. inscriptas en el marco de las profundas

3 Para profundizar en los contenidos de esta literatura de tipo normativo-propositivo se sugiere visitar el repositorio de la CEPAL (<https://repositorio.cepal.org/home>) que reúne múltiples trabajos en torno a las TIC y las políticas públicas. También dentro de las publicaciones del BID se encuentran documentos sobre las TDs en diversas áreas de la vida social y económica (<https://publications.iadb.org/es/publicaciones?#%5B0%5D=topic%3A6878>) y también la UNESCO en su biblioteca digital disponibiliza (<https://unesdoc.unesco.org/inicio>) materiales con análisis y recomendaciones sobre TIC, TDs e inteligencia artificial en políticas educativas, culturales, de integración y otras varias.

4 Morozov, Evgeny. (2016) La locura del solucionismo tecnológico. Buenos Aires: Capital Intelectual.

5 Danani, Claudia (2009) La gestión de la política social: un intento de aportar a su problematización. En Chiara y Di Virgilio (Orgs) Gestión de la Política Social. Concepto y herramientas. Buenos Aires: Prometeo

repercusiones de la llamada cuarta revolución industrial⁶ sobre el mundo del trabajo. Así como también sobre los instrumentos de política pública ofrecidos para atender los efectos sociales más regresivos de estas transformaciones y de las iniciativas de reforma o contrarreforma del Estado, la administración pública y los servicios sociales. Las alteraciones en el campo de las políticas sociales son parte de procesos más amplios de transformación social orientados por la dinámica actual del capitalismo.

De este modo, nuevas formas de concebir el campo problemático sobre el que se construye el sistema de protección social, procesos de destradicionalización e individualización social, fragmentación y precarización del mundo del trabajo, transformaciones del Estado y la emergencia de una “nueva cuestión social” forman parte del contexto de estas innovaciones institucionales y tecnológicas.

Los contenidos aparecen organizados en torno a algunos nudos temáticos sobre el papel de las TDs en el campo de la política social: la conversión de la mirada basada en el uso de datos, el aporte de las TDs en la construcción de un sistema de protección social individualizado o personalizado, y su contribución al desarrollo de estrategias preventivas y predictivas. Finalmente, coloco algunas conclusiones que, antes que nada, configuran aspectos fundamentales sobre los cuales necesitamos continuar observando y analizando si queremos adentrarnos en la complejidad del asunto y sus derivaciones concretas.

1. DEL PRIMER MAPA DE LA POBREZA A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DIGITAL: LA CONVERSIÓN DE LA MIRADA BASADA EN DATOS

Desde sus orígenes, los Estados modernos se han nutrido de los desarrollos científicos y tecnológicos para fortalecer sus capacidades de gobierno. Los acervos de información del Estado se han construido históricamente con el auxilio de saberes especializados, y dentro de ellos el saber estadístico, junto a sus técnicas e instrumentos, ha sido una de sus principales fuentes. La historia de estos acervos se puede narrar considerando sus transformaciones a lo largo del tiempo, la sofisticación creciente de sus soportes tecnológicos, y los cambios en los saberes que apoyan y alimentan estos campos documentales que, en un primer momento,

6 En su libro titulado “La cuarta revolución industrial” (2018), Klaus Schwab, fundador del Foro Económico Mundial, afirma que estamos en los albores de una cuarta revolución basada en la revolución digital que comenzó a principios del siglo XXI. Tal revolución se caracteriza por el uso de tecnologías digitales que, si bien ya existían, manifiestan en este período su potencial a través de la automatización y la innovación derivadas de su sofisticación e integración. La «industria 4.0» con sus «fábricas inteligentes» es ejemplo de ello integrando sistemas de fabricación virtuales y físicos que cooperan entre sí. Señala que, al mismo tiempo que se revolucionan e interconectan las máquinas y los sistemas inteligentes, se producen avances en la secuenciación genética, la nanotecnología, las energías renovables y la computación cuántica. Concluye que “es la fusión de estas tecnologías y su interacción a través de los dominios físicos, digitales y biológicos lo que hace que la cuarta revolución industrial sea fundamentalmente diferente de las anteriores”. (p.12). Schwab, Klaus (2018) La cuarta revolución industrial. Editor digital: Leddy ePub base r1.2. Disponible en https://eva.fing.edu.uy/pluginfile.php/491901/mod_resource/content/1/Libro%20Schwab.pdf.

fueron escritos informatizados a partir de la tercera revolución industrial y digitalizados en el curso de la cuarta revolución.

El primer mapa de la pobreza de Londres fue construido por Charles Booth a finales del siglo XIX, inaugurando una sociología empírica al servicio del movimiento de reforma social⁷. Su estudio produjo las primeras representaciones expertas sobre la pobreza, junto con instrumentos de observación y categorías clasificatorias que, no sólo proveyeron un lenguaje especializado sino que también instauraron una nueva forma de pensar “lo social”. Orientado a investigar las condiciones regulares de vida de las “clases trabajadoras y peligrosas”, innovó con una metodología que claramente se diferenciaba de otros estudios de la época “como es el caso de Friedrich Engels, cuyo estilo era más próximo a los relatos “sensacionalistas” de los visitantes sociales con los que debate el propio Booth”. Su búsqueda estaba orientada a instrumentalizar el conocimiento para operar sobre estas poblaciones caracterizando distintas clases para luego agrupar a los individuos en función de los atributos de su grupo. De esta forma, el mapa de la pobreza debía poner a disposición de los reformadores una herramienta “objetiva” para la gestión burocrática de los “problemas” sociales, estableciendo clases poblacionales y tratamientos diferenciados para cada una de ellas. Una vez descubierta la heterogeneidad de la pobreza, los esfuerzos de expertos y burócratas se enfocaron en comprenderla y capturarla para operar sobre los distintos tipos de pobre⁸.

En este contexto, Topalov destaca que Booth con su mapa de la pobreza construyó un modo de observación social dominante por el cual estableció una estrecha relación entre cuantificación y objetividad. Dicha relación no ha dejado de gozar de muy buena salud considerando su persistencia y, sobre todo, las formas en que se ha beneficiado de los desarrollos tecnológicos de la tercera y cuarta revolución industrial para registrar, almacenar, tratar y compartir información.

Con el advenimiento de la tercera revolución industrial, a inicios de la década de los sesenta del siglo XX, se introducen nuevas tecnologías para desarrollar formas de “control social a través de la ingeniería”⁹. En 1969, aunque publicado en 1973 bajo el título “Vidas privadas y vigilancia pública”, el trabajo de Jim Rule

7 Lanzetta, Máximo (2020). Christian Topalov: La emergencia de la línea de pobreza y la cartografía social. *Apuntes de Investigación del CECYP* [S.l.], n. 17, p. 245-257.

8 Las Leyes de Pobres ofrecían tratamientos diferenciales según el tipo de pobreza experimentada pero en base a clasificaciones de orden moral o religioso o mínimamente objetivas como la aptitud para el trabajo. Limosnas y asilo eran ofrecidos a los pobres ancianos y enfermos, trabajo para los aptos y castigo para los que podían y no querían trabajar (Aguirre y Lo Vuolo, 2011)

9 Marx, Gary (2001) Tecnología y control social: la búsqueda de la ilusoria bala de plata. *Enciclopedia Internacional de Ciencias Sociales y del Comportamiento*. “Tal como se utiliza aquí, el control social se refiere a los esfuerzos para hacer cumplir las normas mediante la prevención de violaciones o el descubrimiento y aprehensión de los infractores, más que a otros aspectos del control social, como la creación de normas, los procesos de adjudicación y sanción, o la amplia orientación e integración social que fue de interés para los primeros teóricos de la industrialización y la urbanización” (Marx, 2001, s/p)

es reconocido por Gary Marx¹⁰ como el primer libro académico preocupado en comprender las implicaciones sociales de la informatización de las bases de datos que habían comenzado a utilizar las grandes organizaciones. Fueron los desarrollos de la microelectrónica y los semiconductores, y la invención del ordenador, la informática personal e internet los soportes sobre los cuales se apoyaron los nuevos campos documentales puestos al servicio de los “nuevos” reformadores.

En diciembre de 1977 se publica el informe de Nora y Minc, dos “superburócratas” franceses que bajo el título “La informatización de la sociedad”¹¹, dirigieron a Giscard D’Estaing, presidente francés de la época, comunicando los resultados de su investigación sobre las relaciones entre la informática y la sociedad. En su presentación se destaca que el valor del texto “procede de su carácter anticipatorio (...) de su voluntad de proponer una visión estratégica de los efectos del desarrollo de las tecnologías y las técnicas informáticas en los diversos sectores de la organización social enormemente precisa desde el punto de vista técnico y poco empañada por apriorismos ideológicos”.

En ese mismo número especial de la revista *El viejo topo*, dedicado al “control social”, Foucault¹² hacía mención a los sistemas de información como uno de los tres aspectos del nuevo orden interior nacido de la descomposición de un orden interior europeo edificado “sobre la base de un saqueo energético realizado sobre el resto del mundo, gracias a lo cual hemos podido asegurar nuestro crecimiento económico, nuestro bienestar y, también, el sistema político en el que hemos vivido”. Ese sistema de información general es la condición para asegurar el orden interior en las zonas vulnerables, de forma precisa, intensa y remota: “es una especie de movilización permanente de los conocimientos del Estado sobre los individuos”.

Estas innovaciones tecnológicas abrieron nuevas formas de registro, almacenamiento y tratamiento de la información, y ello contribuyó al desarrollo de nuevas miradas y enfoques que fueron introducidos para sostener la gestión de la política social. Al respecto, Filgueira¹³ señala que la introducción de sistemas de información, generados como soportes para la gestión de la política social, comenzó a desarrollarse regularmente desde los años ochenta en el siglo XX. Se trató de una innovación tecnológica, pero también de una mutación del saber estadístico que en conjunto marcaron un punto de inflexión en los objetivos de la recopilación y el análisis estadístico. Mientras que en la década de los sesenta y parte de los años

10 Marx, Gary (2012) “*Your Papers Please*”: *Encuentros personales y profesionales con la vigilancia*. En. Lyon, David, Ball, Kristie y Haggerty, Kevin (eds.) *Manual internacional de estudios de vigilancia*, Routledge

11 La informatización de la sociedad. El informe Nora-Minc. Revista *El Viejo Topo*, Extra No. 7 Control Social. España: 1979

12 Foucault, Michel (1979) *Control Social y orden interior*. Revista *El Viejo Topo*, Extra No. 7 Control Social. España.

13 Filgueira, Carlos (2005) *Reflexiones acerca de los desafíos de la construcción de un sistema integrado de información estadística*. Disponible en <http://dspace.mides.gub.uy:8080/xmlui/handle/123456789/364>

setenta el objetivo era describir y comparar el desempeño social de los países a lo largo del tiempo, con posterioridad, los indicadores sociales fueron generados con el objetivo de servir a la política pública. Se trató de un “gran cambio” por el cual fue necesario construir miniuniversos de indicadores sociales según la arena de la política, y además, “se impuso la necesidad de abrir y poner en disponibilidad la información desde las propias bases de datos, favoreciendo análisis interactivos y su uso por parte de múltiples actores”. Este cambio ha sido interpretado por una parte de la literatura como respuesta a la introducción de principios de transparencia, control ciudadano y rendición de cuentas del Estado, y a la posibilidad de retroalimentación de la información para maximizar los resultados de la política pública mediante su monitoreo y evaluación continua. De este modo, nuevos principios y objetivos de orden político pudieron ser pensados y formulados porque la informatización volvía viable técnicamente su persecución en el marco de procesos más amplios de reforma modernizadora o si se quiere de “contrarreforma”¹⁴ del Estado.

Por lo tanto, estas alteraciones tienen que ser interpretadas como parte de un programa de reformas de mayor alcance al interior del Estado aprovechando los desarrollos tecnológicos para introducirlos en la gestión de la política pública. Se trata, entonces, de artefactos tecnológicos cargados políticamente, y es en cuanto a su carácter político que interesa interrogarlos. Los sistemas de información de las políticas “son un espacio privilegiado de la política con mayúscula en donde las orientaciones normativas de la misma se plasman en instrumentos concretos de clasificación de usuarios, acciones, prestadores, e impactos”¹⁵. Sin embargo, como bien señalan Midaglia y Silveira¹⁶, esta relevancia política de los sistemas de información social suele quedar en un segundo plano ante el destaque del perfil predominantemente técnico de su operativa.

Con ello, se abre la oportunidad (y se corre el riesgo) “de restringir el manejo político de los temas relativos a vulnerabilidad y transferir su conducción a los cuerpos “tecnocráticos”, garantizando así el carácter “residual” de estos temas sociales y del marco institucional que los alberga”. De lo expuesto anteriormente, se desprende que el estudio de la tecnología supone, al menos para una parte de las ciencias sociales, la captura de los contextos de producción o más exactamente, de innovación tecnológica sin descuidar el análisis acerca de las disputas en torno a sus usos sociales efectivos y sus efectos esperados y colaterales. En efecto, sólo al negar el carácter neutral de la tecnología podemos aproximarnos

14 Behring, Elaine (2003) *Brasil em Contra Reforma: desestruturação do Estado e perda de direitos*. São Paulo: Cortez

15 Lorenzelli, Miguel y Filgueira, Fernando (2004) Sistema de información y políticas públicas en la política de asistencia social del municipio de San Pablo: un casamiento feliz entre innovación política y modernización gerencial. *IX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*, Madrid, España, 2 – 5 Nov. 2004

16 Midaglia, Carmen y Silveira, Milton (2011). Políticas Sociales para enfrentar los desafíos de la cohesión social. Los nuevos programas de transferencias condicionadas de renta en Uruguay. En: Barba, C.; Cohen, N. (Coords.). *Perspectivas críticas sobre la cohesión social: desigualdad y tentativas fallidas de integración social en América Latina*. Buenos Aires: Clacso/CROP, 2011. pp. 225 250.

a la comprensión de la introducción de artefactos en diversos ámbitos de la vida social examinando, no sólo sus usos sociales sino también, y en primer lugar, el contexto de estas “invenciones”.

Al respecto, cuando Castel, hacia los años ochenta del siglo pasado, observó “la aparición de estrategias inéditas de tratamiento de los problemas sociales a partir de la gestión de las particularidades del individuo”¹⁷, se detuvo a examinar la puesta en marcha del GAMIN en 1976, un sistema de información para la gestión automatizada de los riesgos en medicina infantil. El instrumento en cuestión permitía recopilar datos desde el nacimiento incluyendo el registro de los exámenes médicos obligatorios para su posterior tratamiento sistemático por el ordenador de forma de establecer prioridades de acuerdo a los niveles de riesgo de cada caso. Una vez priorizados ciertos casos respecto a otros, “un representante de los servicios sociales visita a la familia para confirmar o negar la existencia de riesgo. A partir de ello puede desencadenarse la actuación de todos los diversos servicios sociales”.

Por ejemplo, también a mediados de los años ochenta del siglo XX en Uruguay, se desarrollaron sistemas pioneros inscriptos en la lógica de construir miniuniversos de indicadores para servir a la política pública, tal como el Sistema de Información Perinatal de 1990,¹⁸ destacado por la Organización Mundial de la Salud por colocar a Uruguay como “uno de los primeros países del mundo en disponer de una base de datos perinatales a escala nacional que contiene la propia información clínica”¹⁹ y el Sistema de Información para la Infancia de 1989 asociado al instituto rector de las políticas de protección dirigidas a la infancia y la adolescencia, que fue promovido como programa piloto por el Instituto Interamericano del Niño para luego institucionalizarse y extenderse a otros países del continente. Ambos sistemas perduran hasta hoy en día y han aprovechado los nuevos rendimientos de la era digital permitiendo el desarrollo de nuevas funciones en el marco de la gestión de la política social.

Las posibilidades que emergieron en el siglo XXI de la mano del tratamiento algorítmico de grandes volúmenes de información, representaron un nuevo punto de inflexión derivado de la última gran transformación del pensamiento estadístico. Si bien esta ingeniería social para capturar los «detalles» es una práctica que puede rastrearse en la historia del Estado moderno y es fuente del acervo de los saberes del Estado, su transformación cuantitativa posibilitada por el desarrollo tecnológico, muta su naturaleza cuando nos encontramos en una

17 Castel, R. (1984) *La gestión de los riesgos (De la antipsiquiatría al post-análisis)*, Barcelona, Anagrama

18 Entre 1985 y 1989 se desarrollaron experiencias piloto de implementación del SIP hasta que en 1990 se generalizó su uso a nivel nacional. Disponible en: [http://www.nib.fmed.edu.uy/sitio_nib/BibliotecaNIB/PublNIB050_\(clap1229\).pdf](http://www.nib.fmed.edu.uy/sitio_nib/BibliotecaNIB/PublNIB050_(clap1229).pdf)

19 Extraído de <https://www.paho.org/es/documentos/sistema-informatico-perinatal-uruguay-sip-2000>.

cuarta revolución industrial, basada en la “revolución digital”. Ahora los datos están disponibles para ser interrogados e interpretados, y por ello, la búsqueda del dato en función de una hipótesis puede ser desplazada por la correlación de datos disponibles²⁰. A ello contribuyen las TDs que no sólo permiten almacenar y tratar grandes volúmenes de datos sino que también producen nuevos datos e informaciones que son generados por su propio uso²¹. Estas posibilidades abiertas por la mediación de las TDs en el tratamiento de la información vuelven técnicamente posible una conversión de la mirada que coloca en el centro al individuo. En ese sentido, tanto las interpretaciones sobre los problemas sociales como la arquitectura de las protecciones sociales se vinculan cada vez más a atributos comportamentales individuales (estilos de vida), y menos a clasificaciones de orden estructural (edad, sexo, ocupación, etcétera). Estas últimas importan en la medida en que puedan ser cruzadas con atributos comportamentales para construir perfiles poblacionales o de «grupos individualizados colectivamente».²²

En síntesis, este somero recorrido desde el mapa de la pobreza de Booth hasta el tratamiento algorítmico de grandes volúmenes de información confirma que:

(i) si bien no estamos frente a un fenómeno “nuevo”, el incremento vertiginoso de la innovación tecnológica provoca un conjunto de problemas e inquietudes de orden cualitativo si consideramos “la escala, la precisión científica relativamente mayor, la invención y la experimentación continuas y la rápida difusión mundial”²³. La historia de las revoluciones/innovaciones tecnológicas muestra cómo viejas técnicas, profesiones y saberes han sido desplazados o metamorfosados, al tiempo que emergen nuevos aparatos con soporte en nuevos conocimientos y agentes expertos.

Así, con la introducción de tecnología cada vez más sofisticada, los Estados han fortalecido sus capacidades para administrar una “cuestión social” que desde el siglo XIX se constituyó en una preocupación política. De operaciones fundamentalmente descriptivas y de la búsqueda de las regularidades se nutrió la mirada que produjo las representaciones expertas sobre las poblaciones y los problemas sociales. De operaciones de perfilización algorítmica y del seguimiento

20 Desrosières, Alain (2011) Las palabras y los números. *Apuntes de investigación del CECYP*. 19, pp. 75-101. Disponible en: <https://apuntescecyp.com.ar/index.php/apuntes/article/view/337> [Consulta: 12 de marzo de 2020] Desrosières, Alain (2014) El administrador y el científico: las transformaciones de la profesión estadística. En: Arribas, José y Barbut, Marc (coordinadores) *Estadística y Sociedad*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia. Rouvroy, Antoinette y Berns, Thomas (2018) Gobernabilidad algorítmica y perspectivas de emancipación: ¿lo dispar como condición de individuación mediante la relación?. *Revista Ecuador Debate* No. 104. Ecuador.

21 Veremos más adelante el ejemplo de la Tarjeta Uruguay Social, una transferencia monetaria mediante tarjeta prepaga destinada a los hogares de extrema vulnerabilidad socioeconómica para la compra de alimentos y productos de limpieza. La tarjeta garantiza la trazabilidad de los consumos: qué se compra, dónde, quién, cuándo y qué cantidades.

22 Beck, U. (1998) *La sociedad de riesgo. Hacia una nueva modernidad*, Barcelona: Paidós.

23 Marx, Gary (2001).

remoto en tiempo real se extraen (y producen) los datos sobre las personas y sus comportamientos cuando ingresamos en la era digital.

(ii) Tanto en los trabajos pioneros de Booth como en las más recientes innovaciones y enfoques introducidos para la gestión política de la “cuestión social” hay un pensamiento instrumental cuyo objetivo es servir a los procesos de reforma social de cada período. Lanzetta²⁴ nos cuenta que la investigación de Booth, que comenzó en 1886 y se extendió durante diecisiete años, fue financiada por un rico patricio de Liverpool que se constituyó en protagonista de los esfuerzos reformadores de la época. Nuevas formas y mecanismos institucionales son los que articulan la trama que vincula a los reformadores de hoy en día con aquel pensamiento instrumental que provee de consideraciones expertas al proceso de hechura de las políticas.

La reforma o, más bien la “contrarreforma”²⁵ del Estado y de sus políticas públicas en el tránsito del siglo XX al XXI incluye el desarrollo de una política de soporte tecnológico que transformará a la política en sí misma por obra de la creciente intervención de saberes especializados y recientes perspectivas de análisis que apoyadas en el uso de datos contribuyen a la tarea de construcción del “problema”, pero también de la “solución” extrayendo inferencias sobre los comportamientos de las personas en el marco de abordajes específicos como por ejemplo, las evaluaciones de riesgo o la economía comportamental o mediante la utilización de algoritmos predictivos, tal como veremos a continuación.

2. SOBRE EL PAPEL DE LAS TDs EN LA INDIVIDUALIZACIÓN DE LA PROTECCIÓN SOCIAL

“Es en esta búsqueda de mayor eficiencia donde se encuentran los mayores desafíos del futuro: «personalizar» todavía más la asistencia social”²⁶

Comencemos por desentrañar el sentido que le atribuimos a la “individualización”. De modo general, la individualización social refiere a una transformación de la mirada y la arquitectura de las protecciones que, de modo general, desplaza el énfasis desde los “colectivos” hacia los “individuos”. Este desplazamiento progresivo se funda en una mirada sobre la génesis de los problemas de la vida social, es decir, en un conjunto de interpretaciones sobre el origen de los problemas sociales que colocan en el centro a la persona. Frente a interpretaciones y respuestas construidas en función de la pertenencia de los individuos a categorías

24 Lanzetta, 2020.

25 Behring, Elaine (2003).

26 Banco Mundial (2013) Hacia un Uruguay más equitativo. Los desafíos del sistema de protección social. Extraído de [HACIA UN URUGUAY MÁS EQUITATIVO LOS DESAFÍOS DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL.](#)

poblacionales y grupos afectados por las posiciones que ocupan en el espacio social y que comparten condiciones de vida/trabajo similares, se edifican otras interpretaciones y respuestas centradas en los individuos y sus trayectorias socio biográficas para considerar a partir de allí los requerimientos y arquitectura de la protección social. En palabras de Rosanvallon²⁷, «para analizar lo social, hay que recurrir cada vez más a la historia individual antes que a la sociología [...] Son variables de comportamiento [...] las que a fin de cuentas explican mejor por qué las trayectorias de inserción son muy rápidas para algunos, muy entrecortadas para otros, muy inestables para muchos»²⁸.

La tendencia individualizadora de la protección social se inscribe en este marco mostrando el desplazamiento desde los “colectivos” hacia las personas o, en otras palabras, el reemplazo del principio de la igualdad de todos. Este supone una intervención anónima e impersonal por el principio de la discriminación positiva, que supone una intervención individualizada²⁹. En la búsqueda de un mayor conocimiento sobre las diferencias individuales se logra un saber biográfico de los individuos y estadístico de los territorios. Asistimos a un fenómeno ya advertido por Habermas³⁰ a inicios de los años setenta del siglo XX, que notaba cómo la sociología abandonaba el examen de la evolución social global para ocuparse de los «detalles», de forma de satisfacer la creciente demanda de la burocracia estatal y de una «praxis profesional cientifizada». En ese sentido, individualizar supone, antes que nada, reinterpretar los conflictos sociales como conflictos personales a través de marcos cognitivos que pretenden explicar «lo social» como producto de decisiones y trayectorias individuales.

Si la tradición del pensamiento social se ha caracterizado por comprender el funcionamiento de la sociedad hurgando en su estructura y dinámica, este desplazamiento supuso una jerarquización del individuo “como problema y como solución”, es decir, como explicación genética de los problemas sociales, pero también como recurso o soporte fundamental para su superación. De este modo, “la revalorización de la cuestión del individuo parece estar cobrando un cierto auge en el universo de preocupaciones temáticas que caracterizan la todavía vigente ‘crisis de paradigmas’ en las ciencias sociales”³¹. En la misma línea, la protección social se individualiza cuando «el acceso, la magnitud y la calidad de

27 Rosanvallon, Pierre (1995) *La nueva cuestión social. Repensar el Estado providencia*, Buenos Aires: Ediciones Manantial.

28 Ya en los años 70 del siglo XX Habermas (1971) alertaba sobre este desplazamiento de la sociología en los siguientes términos: “en la medida en que hoy en día la sociología no se detiene en la tematización de la evolución social global (...) han aumentado en la sociología las exigencias de detalle, por parte tanto de las burocracias estatales como sociales y por parte de una praxis profesional cientifizada”. (p. 281)

29 Hamzaoui, M. (2005) *El trabajo social territorializado. Las transformaciones de la acción pública en la intervención social*. Valencia: PUV, NAU.

30 Habermas, Jürgen (1971) *Teoría y praxis. Estudios de filosofía social*, Fráncfort: Ed. Tecnos.

31 Mitjavila, Myriam (1995) “Individuo, saber y modernidad: una comparación de enfoques”. En: *Anuario de Ciencias Sociales*. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de la República. Montevideo. FCS.

los servicios dependen de la situación inmediata o de la historia laboral de la persona; de su capacidad de pago, o de su inteligencia (o buena fortuna) para elegir una aseguradora, por ejemplo».³²

Alcanza con observar el funcionamiento y la creciente sofisticación tecnológica de los sistemas de información para advertir estos campos documentales digitales individualizan, pero:

no solo porque hacen de cada individuo un caso, sino también, y principalmente, porque transportan, a través del análisis a nivel poblacional de esas mismas informaciones, un tipo de narrativa que exalta el papel de los atributos y de la responsabilidad individual y familiar en la construcción de los itinerarios sociales de los pobres a través de datos que desacoplan los déficits de integración social de sus raíces estructurales (Mitjavila en Vecinday, 2014, p. 15).³³

Ahora bien, esta exaltación de responsabilidades individuales y familiares no es un resultado de las innovaciones tecnológicas aplicadas a la política social. En otras palabras, no son las TDs las que persiguen el objetivo de la individualización; las TDs operan como condición de posibilidad para promover un objetivo esencialmente político: avanzar hacia un sistema de protección social cada vez más personalizado.

De este modo, la individualización de la protección social demandará instrumentos cada vez más precisos y rigurosos para la construcción de sistemas de codificación con un nivel de sofisticación tal que permita capturar las trayectorias individuales: ya no se trata de describir «identidades colectivas sino trayectorias individuales». De la mano de las TDs aplicadas a la gestión de la política social, se fortalece la mirada bipolar de los sistemas de información, es decir, su capacidad para registrar datos y trazar trayectorias de grupos poblacionales, pero también de individuos coadyuvando tanto al gobierno de las poblaciones como al gobierno de las “fragilidades individuales”. Por consiguiente, sistemas que originalmente sirvieron para la identificación de poblaciones atendidas evolucionaron desde simples registros informáticos hasta alcanzar la trazabilidad de grupos y personas e incluso su seguimiento en “tiempo real”³⁴.

32 Danani, Claudia (2008) «América Latina luego del mito del progreso neoliberal: las políticas sociales y el problema de la desigualdad», *Ciências Sociais Unisinos*, janeiro-abril, año/vol. 44, n.º 001, São Leopoldo: Universidade do Vale do Rio dos Sinos

33 Vecinday, Laura (2014). *Transformaciones institucionales y tecnológicas del esquema de protección social. El caso del Plan de Centros de Atención a la Infancia y la Familia en Uruguay*. Montevideo: Comisión Sectorial de Investigación Científica, Universidad de la República.

34 La innovación y aceleración tecnológica se puede trazar considerando la sofisticación creciente del Sistema de Información para la Infancia (SIPI) del Instituto de la Niñez y la Adolescencia del Uruguay (INAU). Este sistema fue un caso pionero de introducción de sistemas de información como soporte para la gestión de la política pública en el campo de la protección social de la infancia y la adolescencia. Creado en 1989 con apoyo del Instituto Interamericano del Niño, y luego de sucesivas actualizaciones tecnológicas, el SIPI que en su primera formulación permitió el simple (aunque necesario y fundamental) registro de la población atendida por el INAU desarrolló nuevas funciones incorporando registros no solo de la población atendida sino de las prestaciones y servicios que esta población recibe. Y además, sobre las instituciones gestoras de estos servicios permitiendo el desarrollo de nuevas funciones de planificación, gestión y monitoreo. La versión actual del sistema le permite funcionar como un algoritmo de elegibilidad de la población destinataria y producir información necesaria para el control del trabajo profesional y el control del llamado presupuesto por resultados (Arana, 2019).

En este contexto, el manejo de datos personales es central para la política social desde el momento en que jerarquizan las variables de comportamiento y la historia individual para comprender las trayectorias virtuosas. Como vimos en el apartado anterior, estamos frente a informaciones que están disponibles bajo la forma de registros administrativos digitalizados, pero también como resultado de dispositivos tecnológicos que producen información cuando son utilizados, siendo las tarjetas prepaga un claro ejemplo de ello.

Así, con la introducción de las TDs se vuelve posible el desarrollo de funciones y operaciones que hasta hace algún tiempo eran impensables. Una de estas funciones es la trazabilidad ciudadana (Avaro, 2017)³⁵ que se erige sobre otras funciones precedentes —identificar, clasificar, catalogar, archivar y almacenar—permitiendo:

relacionar, disponer, ubicar, vigilar y prestar atención a lo largo del tiempo y por ello depende de la capacidad de enlazar múltiples sistemas de vigilancia, módulos y tecnologías disponibles, de tal forma que, a mayor cantidad de esferas de vigilancia, más potente y efectiva se vuelve (p. 258).

Uno de los ejemplos de trazabilidad en mi país es el de la tarjeta Uruguay Social (TUS) que funciona desde 2006. Este mecanismo de pago, se trata de una transferencia monetaria destinada a hogares en situación de extrema vulnerabilidad socioeconómica cuyo objetivo es asistir a estos hogares. Funciona como una tarjeta prepaga que habilita la compra de alimentos y artículos de higiene personal y del hogar³⁶. La “alta trazabilidad” de la TUS significa que “se podrá conocer el detalle de los artículos comprados, limitar o anular determinados artículos y establecer montos máximos por tipo de alimentos”³⁷. El informe elaborado por las instituciones administradoras de la TUS³⁸ destaca que gracias a la trazabilidad de los consumos mediante las tarjetas “se cuenta con información estadística detallada sobre qué se adquiere, quién, dónde, cuándo, en qué cantidades, brindando información por zona, departamento etc., permitiendo así la absoluta trazabilidad del consumo realizado por los titulares”. Una vez conocida la información sobre los consumos individuales se podrán desarrollar estrategias preventivas en torno a la alimentación saludable, incluso a través de mensajes de texto que podrán extender recomendaciones para mejorar la dieta familiar. Pues, al tratarse de sistemas interconectados se puede aprovechar la información derivada del uso de

35 Avaro, Dante (2017). Trazabilidad ciudadana y democracia: una aproximación desde la experiencia argentina. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*. LXII (231), pp. 255- 276.

36 Disponible en <http://www.mides.gub.uy/92966/>

37 Ministerio de Desarrollo Social (2012) Informe Tarjeta Uruguay Social. Comisión Interinstitucional Central del Componente Alimentario del Gabinete Social (CICCA). Disponible en <https://www.gub.uy/ministerio-desarrollo-social/sites/ministerio-desarrollo-social/files/documentos/publicaciones/620.pdf>

38 Ministerio de Desarrollo Social (2011) La Reforma Social. Hacia una nueva matriz de protección social del Uruguay. Consejo Nacional de Políticas Sociales. Disponible en: http://www.mides.gub.uy/innovaportal/file/22973/1/reforma_social.pdf.

la tarjeta para enviar mensajes personalizados o controlar las condicionalidades de las transferencias monetarias condicionadas.

Las estrategias preventivas y predictivas encuentran en las TDs un auxilio fundamental para anticipar y predecir. La trazabilidad ciudadana, por ejemplo, es uno de los mecanismos propios del “poder instrumental” que Zuboff³⁹ asocia al capitalismo de la vigilancia al cual dedica su último libro. En él nos cuenta sobre lo que denomina “productos de predicción”: se trata de inferencias comportamentales extraídas con base en el análisis de datos, es decir, contribuyen con la finalidad de formular predicciones sobre los comportamientos humanos futuros. El poder instrumental se erige sobre una simple y vieja idea que dice que cuanto más conocemos sobre el otro será más fácil controlarlo, y para ello, explota la producción de conocimiento basado en comportamientos. Vinculado por Zuboff al mundo de los negocios y los consumos para favorecer los resultados comerciales, varios de estos mecanismos ya están siendo utilizados en las políticas públicas.

De esta forma, los productos predictivos intentan aproximarse lo más posible a la certeza absoluta, orientan decisiones y permiten procesos automáticos, aunque desconocemos la manera en que han sido producidos⁴⁰. Es el caso de los algoritmos predictivos cuyos resultados se utilizan para tomar decisiones de política pública. Ferguson⁴¹ afirma que los “algoritmos predictivos no son bolas mágicas que adivinan” sino que son modelos probabilísticos de sucesos futuros basados en vulnerabilidades actuales del entorno. En su análisis sobre el uso de algoritmos predictivos en las políticas de seguridad, afirma que si estos algoritmos funcionan es porque predicen que habrá delitos en el futuro y su predicción será acertada en la medida en que la vulnerabilidad del entorno que auspició el primer delito no se ha transformado. Por lo tanto, no son los datos sobre delitos pasados los que permiten predecir y prevenir delitos futuros sino que es la persistencia de las vulnerabilidades del entorno lo que permite confirmar tal predicción.

Si bien el uso de algoritmos ha sido promovido por su supuesta neutralidad y transparencia, lo cierto es que su funcionamiento permanece opaco para el conjunto de la ciudadanía. Esta opacidad repercute en el acceso a las prestaciones y transferencias: ¿cómo reconocer el derecho a un servicio si los criterios no aparecen explicitados?. Repercute también sobre la posibilidad de recurrir a las decisiones automáticas basadas en el uso de algoritmos por desconocer su funcionamiento. Junto con ello, a la opacidad de una fórmula algorítmica que devuelve un resultado determinado (por ejemplo, si corresponde asignar o no

39 Zuboff, Shoshana (2020) *La era del capitalismo de la vigilancia. La lucha por un futuro humano frente a las nuevas fronteras del poder*. España: Paidós.

40 Desrosières, 2011.

41 En Morozov, 2015.

una prestación social) se le suma la opacidad sobre quién/es, en última instancia, pueden ser responsabilizados por eventuales efectos perjudiciales derivados una decisión automática basada en algoritmos.

Sobre este punto, algunos profesionales del derecho indican que la opacidad de los algoritmos es incompatible con las normativas que regulan el derecho a la información sobre la elaboración de perfiles y sobre la lógica aplicada por el algoritmo. Observan que sin esta información difícilmente puede discutirse la recomendación sugerida por el algoritmo y que, cuando el algoritmo se utiliza en el sector público, “la opacidad resulta aún más incomprensible, dado que actúan funcionalmente como normas. Si actúan en la práctica como normas, no se comprende el frontal incumplimiento de un principio tan básico como el de publicidad normativa”.⁴²

Que los algoritmos funcionan con sesgos es algo que ya no discuten ni siquiera los expertos que los construyen. pues se reconoce que los algoritmos no pueden evitar los sesgos, aunque para minimizarlos o corregirlos suelen recurrir nuevamente a soluciones técnicas. Por tanto, los algoritmos son tan racistas, misóginos, xenófobos, homófobos y clasistas como racistas, misóginos, xenófobos, homófobos y clasistas son sus diseñadores. En efecto, se trata de construcciones humanas elaboradas en el marco de relaciones sociales desiguales y en contextos sociales particulares. Esta constatación tampoco ha resultado suficiente para publicitar las fórmulas algorítmicas a través de las cuales se toman decisiones que afectan la vida de las personas.

Los algoritmos también son opacos para quienes operan con ellos en el nivel terminal de las políticas sociales. Veamos como ejemplo el caso del Índice de Carencias Críticas, algoritmo construido inicialmente para la selección de la población receptora de las transferencias de renta condicionada y luego se propuso la extensión de su uso al conjunto de programas sociales del Ministerio de Desarrollo Social del Uruguay. El índice combina y pondera distintas características no monetarias de los hogares que no son conocidas públicamente y, además de las variables, también permanece opaca la ponderación de las distintas características de los hogares. El “secreto” se mantiene bajo el argumento de la defensa de la calidad de los datos que podría verse afectada por información fraudulenta. El supuesto es que si las personas que demandan un recurso público conocen cuál es la información relevante y cómo será ponderada, estarán en condiciones de manipular sus datos procurando acceder a un beneficio que quizás no les corres-

42 Lazcoz, Guillermo y Castillo, José. (2020) Valoración algorítmica ante los derechos humanos y el Reglamento General de Protección de Datos: el caso SyRI. *Revista chilena de derecho y tecnología*. vol.9, n.1 pp.207-225. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-25842020000100207&lng=es&nrm=iso>.

ponde. Esta duda también recae sobre los profesionales sospechados de evaluar las solicitudes de forma subjetiva y discrecional.

La opacidad también se mantiene para los investigadores que se proponen conocer cómo funcionan los algoritmos en las políticas públicas. En julio de 2020 elevamos al Ministerio de Desarrollo Social una solicitud de acceso a la información pública en el marco de una investigación sobre las funciones y los efectos colaterales de la introducción de sistemas de información en la política social. A través de esta solicitud pretendíamos conocer el documento base donde se explicita la metodología de cálculo y los ponderadores del Índice de Carencias Críticas. En la respuesta recibida se niega el acceso a la información haciendo mención a una resolución ministerial que estableció el carácter de información reservada sobre los ponderadores del índice. Por lo expuesto, podemos concluir que la opacidad no es un efecto colateral del uso de algoritmos sino que es producto de una decisión deliberada y fundada en la desconfianza.

3. CONCLUSIONES

Una de las primeras conclusiones a destacar sobre el papel de las tecnologías en el proceso de la política pública desde los aparatos más simples hasta los más sofisticados, es el carácter eminentemente político de su mediación. Las innovaciones tecnológicas contribuyen al logro de objetivos de orden político, es decir, su aprovechamiento es antes que nada un cálculo político que sopesa su participación como medio para alcanzar un fin determinado. Por ello, los contextos de génesis y de aplicación deben ser recuperados para alcanzar una comprensión global del alcance, usos, controversias y dilemas que se desprenden de la intensificación del uso de tecnologías en las respuestas construidas políticamente para atender las expresiones de la cuestión social.

En ese sentido, destacamos una segunda conclusión que es la necesidad de particularizar los estudios para comprender los diversos efectos específicos del uso intensivo de estas tecnologías. Si bien, también son necesarias las generalizaciones que trazan aspectos comunes, no es posible obviar los contextos específicos de aplicación, pues en ellos se expresan las formas particulares en que afectan distintas dimensiones del proceso de construcción política de los problemas sociales y sus efectos (deseados, esperados, no deseados, colaterales) sobre la construcción del problema, los destinatarios de las intervenciones y el trabajo en torno a la hechura e implementación de las políticas públicas.

La relativa concomitancia de alteraciones tecnológicas y el desarrollo de nuevos saberes y enfoques sobre la política social es una tercera conclusión que podemos extraer. Nuevas narrativas y marcos cognitivos se desarrollan con base en el uso de invenciones tecnológicas. La seguridad preventiva, el enfoque de

riesgo y la economía comportamental son algunos ejemplos de la emergencia de saberes apoyados en el uso de datos y en las posibilidades ofrecidas por las TDs.

Vimos, también cómo la sospecha y la desconfianza sobre el uso de los fondos públicos por parte de la población destinataria de las prestaciones y servicios sociales, y también, por parte del cuerpo de trabajadores que opera en el nivel terminal de las políticas sociales son argumentos que se esgrimen, de forma más o menos explícita para introducir innovaciones tecnológicas con el objetivo de minimizar el “abuso” de la población y la “discrecionalidad” del trabajo profesional. En ese sentido, por detrás de estas alteraciones tecnológicas subyace la preocupación por el control y la eficiencia del gasto público social, es decir, las políticas de austeridad.

También, podemos concluir que aquella desconfianza no ha sido despejada por el uso de TDs. La transparencia, por ejemplo, no es un producto de la mediación tecnológica sino que es, antes que nada, un objetivo político. Por ello, los algoritmos son información reservada aunque la digitalización se promueve en nombre de la transparencia. Y qué decir de los sesgos contenidos en las fórmulas algorítmicas que lejos están de asegurar la objetividad y neutralidad de las decisiones adoptadas con su auxilio.

Antes de cerrar estas notas, voy a referirme brevemente al contexto pandémico por el papel central que las TDs cumplieron y por la aceleración tecnológica que dejó como legado. Las experiencias ensayadas durante la pandemia para procesar las prestaciones y programas sociales manteniendo el distanciamiento físico contribuyeron a fortalecer la digitalización del Estado en este campo. Si bien los esfuerzos para informatizar y digitalizar el Estado y la administración pública datan de fines del siglo XX y se intensificaron en los primeros años del siglo XXI, ha sido la irrupción de la pandemia el factor que, además de impulsar y extender su uso en nuevas áreas de la vida social, favoreció su legitimidad social y política. Las puertas de entrada digitales a la protección social no desaparecieron cuando cesó la declaración de emergencia sanitaria sino que se diversificaron e institucionalizaron perdiendo su carácter emergencial o coyuntural.

Los *chatbot*, los programas de teleasistencia, las aplicaciones y las declaraciones juradas en línea son parte del legado pandémico que inicialmente aceptamos sin mayores controversias dado el contexto de emergencia que los vio proliferar. Sobre esa legitimidad provisoria, acrítica e instrumental se consolidaron y ampliaron estas estrategias una vez superadas las restricciones que fundaron tales desarrollos. Por lo mismo, necesitamos de nuestros mayores esfuerzos para comprender sus repercusiones y sobre todo disputar los sentidos, los objetivos y

las orientaciones políticas para los cuales son disponibilizadas. Con Bourdieu⁴³ aprendimos que:

La verdadera medicina (...) comienza con el conocimiento de las enfermedades invisibles, vale decir, de los hechos de los que el enfermo no habla, ya sea porque no tiene conciencia de ellos o porque olvida comunicarlos. Sucede lo mismo con una ciencia social preocupada por conocer y comprender las verdaderas causas del malestar que sólo se expresa a la luz del día a través de signos sociales difíciles de interpretar por ser, en apariencia, demasiado evidentes (p. 558).

La reducción de la incertidumbre de la vida social es una ilusión tecnocrática propia de la modernidad. Las tecnologías han sido y seguirán siendo llamadas para despojar al sujeto de su carácter espinoso y transparentar las tramas de la vida social. Sin embargo, al igual que con la medicina, esa seguirá siendo una promesa incumplida si comprendemos los verdaderos límites que la reflexividad de la vida social y el carácter espinoso del sujeto moderno le imponen a esta pretensión tecnocrática de reducir la incertidumbre y traducir problemas complejos en fórmulas simples y abordables.

43 Bourdieu, P (1999) La miseria del mundo. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO CONTEXTO DO TRABALHO DO SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DE CUIABÁ/MT

LÉLICA ELIS PEREIRA DE LACERDA¹

INTRODUÇÃO

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's) vêm impactando a sociabilidade capitalista desde meados de 1970, oportunizando a conexão do Mundo inteiro que, sob a hegemonia capitalista, torna-se um único mercado mundial, em que o capital circula da forma que melhor otimize seus lucros (Harvey, 1992)². Esta dinâmica ocorre em um tempo histórico em que o capital, incapaz de alcançar as taxas de lucros necessárias para a sanidade de seus negócios na economia real, recorre à financeirização como meio de burlar a crise de superprodução capitalista.

Então, concomitante a mundialização do capital e o uso da financeirização para a subjugação de países periféricos a imperialistas, tem-se a precarização do Mundo do trabalho pela acumulação flexível que imputa a tendência de destruição dos direitos trabalhistas e dos sistemas de proteção social. As Tecnologias de Informação e Comunicação nascem e se proliferam inerentes a este contexto.

Antunes (2018)³ analisa as transformações do Mundo do trabalho provenientes da instauração da precarização estrutural desse em um contexto da tendência de precarização já bem mais consolidado e como a mediação das Tecnologias de Informação e Comunicação oportuniza tal processo por meio de aplicativos de celular e a mediação pela internet.

A pandemia de Covid-19, que ocorreu no Brasil entre meados do início de 2020 a 2022 e impôs o isolamento social como necessidade de sobrevivência

1 Doutora em Serviço Social pela Universidade Federal de Santa Catarina. Professora no curso de graduação em Serviço Social e no Programa de Pós-graduação em Política Social da Universidade Federal de Mato Grosso. Lattes: CV: <http://lattes.cnpq.br/4039266815703189> E-mail: l.elica.lacerda@ufmt.br

2 HARVEY, D. *Condição Pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural*. São Paulo: Loyola, 1992.

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

e este contexto oportunizou um salto no uso dessas tecnologias na execução dos mais distintos processos de trabalho, inclusive, na execução de políticas sociais.

Dentro deste contexto, o presente artigo tem por objetivo analisar as transformações do trabalho no Sistema Único de Assistência Social (SUAS) de Cuiabá no emprego das Tecnologias de Informação e Comunicação no período pós-pandemia de Covid-19. Para tanto, atrela-se o estudo bibliográfico sobre as Tecnologias de Informação e Comunicação e a precarização do trabalho dentro da tradição marxista com a análise documental de relatórios de oficinas realizadas com as trabalhadoras do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) de Cuiabá no ano de 2023.

Neste ano, através do projeto de extensão “Educação Permanente para o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) do Município de Cuiabá” foram realizadas seis oficinas diagnósticas para subsidiar a implementação do Núcleo de Educação Permanente do SUAS/Cuiabá-MT. As trabalhadoras do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) de Cuiabá foram divididas em grupos, os quais elegiam uma relatora para registrar o conteúdo dos debates que tratavam dos objetivos dos serviços do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) presentes na “Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais”. Para cada objetivo deveriam explicitar no que se aproximam e se distanciam do cumprimento dos objetivos e o porquê.

Das seis oficinas foram feitos seis relatórios, nos quais se buscam pontuações relacionadas ao uso de Tecnologias de Informação e Comunicação no contexto do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e políticas sociais inter-setoriais. As questões levantadas serão analisadas para identificar como as Tecnologias de Informação e Comunicação passaram a ser empregadas para a execução do Sistema e as políticas sociais inter-setoriais que, de alguma forma, impactam no cotidiano das trabalhadoras do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

Este artigo se divide em dois tópicos. No primeiro se traz o contexto em que as Tecnologias de Informação e Comunicação emergem e são subsumidas à dinâmica do capital financeiro. No segundo tópico se analisa como tais tendências macrosociais se expressam no trabalho no contexto do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) de Cuiabá/MT.

1. TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E FINANCEIRIZAÇÃO DO CAPITAL

Marx (2011)⁴ explica que as crises do capital são cíclicas, inerentes à economia mercantil e são crises de superprodução, diferente do que historicamente aconteceu até a emergência da indústria capitalista: sempre, após um ciclo de expansão econômica, o capital terá dificuldades de se expandir e culminará em um ponto de crise de superprodução. A cada crise de superprodução, o capital precisa encontrar mecanismos para que alcance, novamente, o crescimento da taxa de lucros e, assim, superar a crise.

Explica Harvey (1992) que a crise de 1929, enquanto crise de superprodução, era oriunda da falta de demanda, falta de consumidores que viabilizassem a realização da massa de capital necessária ao desenvolvimento produtivo de então. A saída para a crise foi buscada no setor produtivo: gerar mais consumo para gerar maiores lucros.

Além do rearranjo do setor produtivo via fordismo, nasce a necessidade de maior controle macrossocial mediante funções cada vez mais complexas do Estado – funções ao Estado. Daí a junção entre fordismo (com forte controle do setor produtivo) e keynesianismo com um Estado interventor para o controle macrossocial (Harvey, 1992).

Portanto, o Estado de Bem-estar Social nasce não como uma preocupação humanista da burguesia internacional com os trabalhadores, mas como forma de salvaguardar seus negócios diante da crise de superprodução e a revolução socialista que, desde 1917, está em seu enalço. O pleno emprego, a proteção ao trabalho e as políticas sociais que compuseram o Estado de Bem-estar social na Europa constituíram um rol de medidas de fomento ao consumo, servindo para reduzir o tempo de giro do capital ao subsidiar o consumo e reduzir o custo da força de trabalho para o capital.

Muito embora o modelo fordista/keynesiano tenha dado décadas de estabilidade ao capital, configurando os anos de ouro desse e permitindo a classe trabalhadora um longo sonho com o capitalismo humanizado, as leis que regem a dinâmica do capital prosseguiram agindo e, no fim da década de 1960, o capital dá indícios de uma nova crise de superprodução que se deflagra a partir da década de 1970, que alguns marxistas compreendem enquanto crise estrutural do capital (Mészáros, 2009⁵; Mandel, 1985⁶).

4 MARX, K. O Capital: Crítica da Economia Política. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2011. Livro 1, v. 2.

5 MÉSZÁROS, I. Estrutura Social e Formas de Consciência. São Paulo, Boitempo. 2009.

6 MANDEL, E. Capitalismo Tardio. São Paulo: Nova cultural, 1985.

Segundo Mandel (1985), isso acontece porque nesta fase do capitalismo desenvolve uma supercapitalização crescente, ou seja, cresce a quantidade de capital não valorizável que só pode conseguir uma valorização temporária pela intervenção direta do Estado, “um número crescente de ramos da indústria depende exclusivamente dos contratos estatais para a sua sobrevivência.” (Mandel, 1985, p. 401). Grande número de empresas passa a sobreviver à custa de subsídios estatais diretos e indiretos.

Portanto, é da crise do capital que se irá reconfigurar o Estado, as políticas sociais e os direitos. A partir da década de 1970, o modelo fordismo/keynesianismo entra em crise, chegando em um grau tão alto de saturação da concentração e centralização de capital, que a solução paliativa será sua expansão para a esfera fictícia (Harvey, 1992), em que os juros bancários assumem cada vez maior relevância e os lucros se descolam, cada vez mais, da economia real, porém sem dessa prescindir.

O capital fictício é um dinheiro que não tem lastro e modifica a relação espaço-temporal, especulando com mais-valia presente e futura, de todas as regiões do Planeta. Por isso, o capital fictício entra em confronto direto com a rigidez do modelo de acumulação fordista e se apoia na flexibilidade do processo de trabalho, dos mercados, dos produtos e dos padrões de consumo.

O capital fictício passa a ser o cerne desta solução paliativa à superprodução por promover o deslocamento espaço-temporal para absorvê-lo parcialmente. O capital fictício se vincula a um tipo de acumulação flexível que prima por diversos mecanismos para burlar a tendência de queda da taxa de lucros dos negócios dos grandes monopólios.

Para tanto, utiliza-se do deslocamento no espaço oportunizado pelo desenvolvimento das tecnologias de informação e transporte, que transformam toda a superfície do Globo em um imenso mercado pelo qual se desloca para encontrar as melhores condições de extração de mais-valia.

Nesse contexto, os baixos salários e as extensas jornadas de trabalho da América Latina e Ásia permitiram que empresas se deslocassem dos países centrais a estas regiões, se utilizando da extração de mais-valia absoluta (se deslocam para lugares com salários mais baixos e jornadas de trabalho mais extensas). Por outro lado, quando os países centrais instalam seu maquinário moderno em países que não contam com esta tecnologia, esses extraem maior mais-valia relativa em relação aos concorrentes (Harvey, 1992).

Além do deslocamento espacial, Harvey (1992) vai destacar o deslocamento temporal: burlando os limites presentes do mercado, o capital fictício é um dinheiro sem lastro que permite especular sobre a mais-valia do presente e futuro, tornando possível absorver parte do excedente do presente em ações que comprometem mais-valia futura em jogatinas especulativas, que fazem com que as

expectativas de lucro sejam muito maiores do que o tamanho da economia real. De tempos em tempos, o dinheiro especulado não consegue seu lastro na economia real e neste choque explodem crises conjunturais cada vez mais intensas.

Por mais que o capital fictício se descole da economia real, portanto, esse não pode dessa economia prescindir. Por isso, no campo produtivo, reestruturou as relações de trabalho a um modelo flexível em que se eliminam direitos da classe trabalhadora e são precarizadas as relações contratuais para tornar a mão de obra mais barata e adaptável às flexíveis formas de produção (contratações parciais, por tempo de trabalho, sem direitos, etc.). Tudo para ampliar a taxa de mais-valia extraída e maximizar lucros.

Portanto, o capital financeiro impõe como tendência ao Mundo do trabalho a sua precarização estrutural. Nesse período de declínio do capital, as relações tendem a se barbarizar, já que a tendência é a generalização da classe trabalhadora ao tipo de superpopulação estagnada, se houver sorte, caso contrário, cai-se na indigência.

Para manter em vigência uma sociedade, em que em 2020 o 1% mais rico do mundo ficou com seis vezes mais dinheiro que 90% da população⁷, há que se manter uma exploração humana e ambiental devastadoras e um padrão cultural e ideológico irracional e imediatista: a cultura pós-moderna se torna o padrão de pensamento do tempo presente e o neoliberalismo passa a ser o discurso ideológico vendido como a lógica absoluta, o único rumo a ser seguido para salvaguardar a todos da crise quando, na verdade, o que se busca é o salvamento do capital.

O que se pode perceber é que as tendências barbarizantes, que nascem na crise do capital, na década de 1970, seguem em plena pujança na segunda década do século XXI e ganham novos contornos de exploração e opressão conforme o avanço tecnológico segue em função da maximização de lucros, à revelia das necessidades humanas e ambientais.

Antunes (2018)⁸ defende que o desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação e com o advento da internet produz a indústria 4.0 que irá viabilizar novas formas de se ampliar a proletarização da classe trabalhadora (até mesmo alguns tipos de trabalhadores autônomos, que tinham modos de vida de pequeno burgueses, como médicos ou advogados, tendem a proletarização), capilarizando os fios de exploração mercantil a todo tipo de atividade, até mesmo algumas outrora improdutivas.

7 Informação disponível em <https://www.oxfam.org.br/forum-economico-de-davos/a-sobrevivencia-do-mais-rico/>. Acesso em 17 fev., 2024.

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

O autor afirma que se observa, no início do Século XXI, um contingente de trabalhadores em situação cada vez mais precária, instável, ou desempregados porque, ao mesmo tempo que se amplia o contingente de trabalhadores e trabalhadoras, em escala global, desprovidos de tudo, há uma redução imensa da oferta de empregos (resultado do avanço da produtividade).

Segundo Antunes (2018), o proletariado industrial é herdeiro do fordismo/taylorismo e vem se reduzindo em várias partes do Mundo capitalista central e se observa uma expansão exponencial de novos contingentes de trabalhadores e trabalhadoras, especialmente no setor de serviços, mas também na agroindústria e na indústria, manifestando-se de forma diversa nas diferentes partes do Mundo.

Assim, ao invés da eliminação completa do trabalho pelo maquinário informacional-digital, como defendiam alguns, se está acompanhando a monumental expansão do novo proletariado da era digital, cujos trabalhos, mais ou menos intermitentes, ganham impulso com as novas Tecnologias de Informação e Comunicações. Para comprimir os salários, seu “segredo” é a utilização de mão de obra de mulheres, jovens, negros, portadores de deficiência e todo tipo de trabalhadores que vendem sua força de trabalho por valores bastante reduzidos.

Portanto, a longa transformação do capital chegou à financeirização e à mundialização em escala global, introduzindo uma nova divisão internacional do trabalho que apresenta a tendência de, por um lado, intensificação dos níveis de precarização e informalidade; de outro, a “intelectualização” do trabalho, especialmente no uso das Tecnologias de Informação e Comunicação.

Para o autor, a realidade refuta as teorias que afirmavam o fim do trabalho, como explica Antunes (2018, p. 30-31):

[...] ao contrário da retração ou descompensação da lei do valor, o mundo do capital vem assistindo a uma forte ampliação de seus mecanismos de funcionamento, incorporando novas formas de geração de trabalho excedente (presentes nos trabalhos terceirizados ou pautados na informalidade, etc.), ao mesmo tempo que expulsa da produção um conjunto significativo de trabalhadores [...] (Antunes 2018, p. 30-31).

O capitalismo atual apresenta um processo multiforme, no qual a informalidade, precarização, materialidade e imaterialidade se tornaram mecanismos vitais, tanto para a preservação quanto para a ampliação da lei do valor. Para esse capitalismo atual, a enorme expansão do setor de serviços e do trabalho imaterial subordinados à forma-mercadoria confirma esta hipótese, dado seu destaque no capitalismo contemporâneo.

Como o capital não se realiza sem a interação entre trabalho vivo e morto, esse procura aumentar a produtividade do trabalho expandindo o trabalho morto corporificado no maquinário tecnológico-científico-informacional. As Tecnologias de Informação e Comunicação estão cada vez mais presentes no Mundo da

produção material e imaterial, tipificando também os serviços privatizados e mercadorizados, sendo elemento central para a efetiva compreensão dos mecanismos utilizados pelo capital contemporâneo.

O autor dá o exemplo do *zero hour contract*, no Reino Unido, no qual os trabalhadores firmam um contrato sem definição de carga-horária e ficam 24 horas disponíveis para trabalhar, na medida em que aparece trabalho. Recebem estritamente pelas horas trabalhadas, sem receber nada pelo tempo que ficaram à disposição. Trabalham nesta modalidade médicos, enfermeiros, motoristas, eletricitistas, advogados, etc. muitos deles trabalhadores que outrora conseguiam ter um padrão de vida confortável, mas que os fios do mercado financeiro intermediado pelas Tecnologias de Informação e Comunicação viabilizam sua proletarianização para a maximização de lucros privados.

O imenso contingente de desempregados mediados pelas Tecnologias de Informação e Comunicação permite que, de um lado, haja a disponibilidade perpétua ao labor; de outro se aprofunda a precarização do trabalho, oscilando entre o desemprego e o privilégio da servidão.

Um exemplo disso é a Uber, em que engenheiros, advogadas e toda sorte de pessoas desempregadas trabalham com seus meios e se responsabilizam por tudo: manutenção do veículo, alimentação, limpeza, pagamento da previdência social, etc. À Uber cabe, exclusivamente, o lucro privado oriundo das corridas feitas por motoristas do Mundo todo, cobrando-lhes até 40% do valor.

Conforme o site da Uber, o valor das corridas não é fixo e depende tanto do local no qual a corrida acontece; da lei de oferta e procura (horários com maior demanda terão corridas mais caras do que em horários com pouca demanda); e também da frequência com que o motorista faz viagens, porque disso depende o acesso às promoções para que ele possa ganhar mais. Assim, a Uber imprime metas e a pressão para a intensificação do trabalho sem qualquer resguardo de direitos trabalhistas.

No dizer de Antunes (2018, p.35):

Submetidos a essas modalidades de trabalho, com contratos ‘zerados’, ‘uberizados’, ‘pejotizados’, ‘intermitentes’, ‘flexíveis’, os trabalhadores são ainda obrigados a cumprir ‘metas’, impostas frequentemente por práticas de assédio capazes de gerar adoecimentos, depressões e suicídio. [...] (Antunes, 2018, p. 35).

Dentro dessa perspectiva, a partir de 2008 passa-se por um processo de precarização estrutural do trabalho, tendência que se desenhava desde 1970, a partir da reestruturação produtiva do capital em tempos de financeirização.

O aumento da superexploração do trabalho, além de aumentar o desemprego, ampliou a informalidade, a terceirização e a flexibilização da força de tra-

balho e o advento tecnológico, em vez de libertar a sociedade do trabalho, é utilizada para precarizá-la ainda mais.

Quando a precarização estrutural do trabalho significa rebaixar o Mundo do trabalho para ampliar exploração, as opressões são instrumentalizadas para viabilizar a hierarquização e o rebaixamento das condições de vida de segmentos da classe trabalhadora. Por isso, nesta nova morfologia do trabalho, a mesma classe trabalhadora se apresenta de modo bastante diferenciado, clivada pelo gênero, etnia/raça, geração, nacionalidade, migração, qualificação, etc.

Dentro deste contexto, por mais que os trabalhadores e trabalhadoras oscilem entre a heterogeneidade (gênero, etnia, geração, qualificação profissional, etc.), há uma homogeneização resultante do processo de generalização da proletarização pautada na precarização estrutural do trabalho. No próximo tópico se irá analisar como a precarização estrutural do trabalho se manifesta no contexto do trabalho do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) em Cuiabá-MT.

2. AS TIC'S NO CONTEXTO DO SUAS DE CUIABÁ-MT

A primeira questão a se considerar na análise do trabalho no bojo do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) de Cuiabá-MT está em delinear a natureza particular deste tipo de trabalho. Não se trata de um trabalho produtivo que gere mais-valia ao capital, dado que é um Serviço Público financiado por recursos oriundos do fundo público.

Não se trata de um trabalho do setor primário, porque na extração ou produção de recursos naturais; tampouco se refere à indústria, posto que o trabalho não se refere à transformação da natureza por maquinários tecnológicos. Fala-se da prestação de serviços, cujo trabalho se materializa na relação entre seres humanos.

Mais especificamente, enquanto política social que funciona como mediação de segunda ordem do capital (Lacerda, 2017), os serviços do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) interferem na reprodução social da sociedade capitalista, dado que este Sistema irá viabilizar a reprodução da família trabalhadora na condição de força de trabalho, apesar de todos os processos de exploração e opressão que se mantêm intocados estruturalmente.

Apesar da pobreza ser oriunda da exploração econômica capitalista subjacente ao assalariamento, a Política Nacional de Assistência Social de 2004 mantém o processo de produção capitalista alheio de qualquer crítica e prevê um conjunto de serviços que remedeiem suas consequências.

Tal política institui o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) que prevê um sistema de assistência social a quem dessa necessitar que apresenta serviços e benefícios conforme níveis de complexidade.

Partindo de um viés neoliberal, em que a reprodução da classe trabalhadora depende fundamentalmente do assalariamento e do consumo privado no seio da família, a política classifica o nível de complexidade pelo grau de ruptura dos vínculos familiares (e não pela complexidade das necessidades que atende): a proteção social básica tem por objetivo

[...]a oferta de um conjunto de serviços locais que visam à convivência, a socialização e o acolhimento, em famílias cujos vínculos familiar e comunitário não foram rompidos, bem como a promoção da integração ao mercado de trabalho [...] (Brasil, 2004, p. 36).

O segundo nível de proteção se refere à proteção social especial que:

[...] deve priorizar a reestruturação dos serviços de abrigo dos indivíduos que, por uma série de fatores, não contam mais com a proteção e o cuidado de suas famílias, para as novas modalidades de atendimento [...] (Brasil, 2004, p. 37).

A proteção social especial é ainda subdividida em duas: a de média complexidade, que oferta serviços [...] que oferecem atendimentos às famílias e indivíduos com seus direitos violados, mas cujos vínculos, familiar e comunitário, não foram rompidos [...] (Brasil, 2004, p. 38) e de alta complexidade:

[...] são aqueles que garantem proteção integral – moradia, alimentação, higienização e trabalho protegido para famílias e indivíduos que se encontram sem referência e, ou, em situação de ameaça, necessitando ser retirados de seu núcleo familiar e, ou, comunitário. [...] (Brasil, 2008, p. 38).

No bojo do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), as trabalhadoras atuam enquanto assalariadas envolvidas no contexto do capitalismo monopolista em tempos de decadência do capital. O assalariamento pressupõe de um lado trabalhadores e trabalhadoras desprovidos de meios de produção e consumo, obrigadas a se vender no mercado como mercadoria e força de trabalho e, de outro, a propriedade privada dos meios de produção, impondo a relação de troca via dinheiro.

Uma vez que quase todas as necessidades humanas são supridas por bens e serviços que são comprados no mercado via dinheiro, troca não mediada pela solidariedade humana, mas pelas necessidades e vantagens individuais. É neste sentido que ocorre a divisão do trabalho no marco do capital, na qual todos se tornam, em alguma medida, comerciantes que precisam tirar vantagens individuais nas relações mercantis. Nessas relações, mediadas pelo dinheiro, o motivo que conduz os trabalhadores a prestarem seus serviços ao outro é o interesse próprio (Marx, 2004).

Quando a relação mercantil permeia toda forma de atividade humana, tais relações contaminam os sentidos humanos em busca da sensação do ter que aparta a assistente social do objeto no qual recai seu trabalho - os usuários e usuárias - e dos seus meios de trabalho - mecanismos institucionais com os quais responde à “questão social”. Isso denota o estranhamento da assistente social como apêndice da máquina burocrática do Estado, na condição de assalariada.

Cabe ressaltar que esses profissionais lidam com agudas expressões da questão social, através de anêmicas políticas sociais, suprindo as necessidades imediatas de forma insuficiente, materializando direitos precários que reproduzem o trabalhador em posição cada vez mais espoliada (por mais que o profissional se empenhe), na medida em que a crise se aprofunda e os meios institucionais de resposta se precarizam.

Cada criança que tem sido atendida, mas ainda assim permanece no narcotráfico, cada mulher que se atende e segue na miséria e violência, etc. expressa o estranhamento do produto do trabalho e revela que a profissional está estranhada dos seus próprios meios de trabalho. Isso porque as políticas sociais, enquanto mediação de segunda ordem do capital, conforme se pode depreender de Mészáros (2009), brinca com as consequências da exploração e opressão humana sem tocar em suas causas, em virtude do seu caráter de classe e este é o núcleo de estranhamento do trabalho da assistente social que se desenvolve, conforme Marx (2004), como desrealização, a objetivação como perda e servidão ao trabalho para si e para todos os trabalhadores.

Se é por meio da alienação do trabalho que o trabalhador expressa sua subjetividade, sob um trabalho estruturalmente organizado para fins antagônicos aos dos trabalhadores, esta expressão da subjetividade é externalizada avessa à subjetividade, em uma autorrealização desrealizante, tendendo à deformação das capacidades humanas, em virtude da artificialidade da necessidade e das respostas institucionais imposta aos trabalhadores pela estrutura das políticas sociais no marco do capital.

Ainda que trabalhe com gestão ou orçamento, a assistente social faz parte do mais baixo escalão da burocracia estatal dos executores de políticas sociais (ou setores que as executa em nome do Estado), porque as questões mais relevantes entorno dessas são decididas, nas palavras de Mészáros (2009), pelas personificações do capital: são secretários, ministros, legisladores, etc. aqueles que delinearão os orçamentos, o público e o tipo de ação a ser desempenhada.

No caso da política social, no bojo do capitalismo, é demandada não para sanar necessidades humanas, mas para desempenhar funções coesivas em torno do projeto burguês, medida alternativa e complementar ao uso da força, fruto da alta complexificação das relações sociais da ordem burguesa madura.

Dito isso, pode-se inferir que o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) não possui condições de superar a pauperização das pessoas que atende, mas isso não o torna inútil, já que atende as necessidades imediatas fundamentais da classe trabalhadora, seja o que comer, onde dormir ou refúgio perante a presença de situações de violência.

Enquanto prestação de serviços, depende fundamentalmente do contato entre seres humanos para se operacionalizar: seja uma orientação social, um cadastro, uma visita domiciliar ou uma entrevista, o que essencialmente constitui o trabalho no campo dos serviços é o contato humano.

Na contramão desta natureza intrínseca aos serviços, a pandemia de Covid-19, cujo vírus é transmitido por gotículas de saliva presentes no ar, requereu o isolamento social como medida fundamental de contenção ao contágio. A partir de então, visitas domiciliares se converteram em ligações telefônicas; trabalhos em grupo se converteram em grupos em aplicativos; orientações sociais se transformaram em produção e transmissão de conteúdos on-line; e o contato direto entre seres humanos passou a ser intermediado por alguma forma de Tecnologia de Informação e Comunicação.

Portanto, a pandemia forçou o uso de Tecnologias de Informação e Comunicação em todas as atividades em que isso foi possível como medida para proteger a vida dos trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e de todos os seus usuários.

Apesar de ter sido adotada por razões absolutamente pertinentes, sob a batuta do capital que desumaniza pessoas para maximizar lucros, a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação se tratou de um processo contraditório, em que toda sua funcionalidade a exploração e opressão também veio a cena.

Uma primeira questão que se pode destacar é o empobrecimento dos vínculos e a segmentação social: por exemplo, uma orientação social pode estar sendo dada a uma mulher cujo companheiro abusador esteja ao seu lado controlando o que está sendo dito; outra questão é a fragmentação das relações das próprias equipes, em que muitas atividades e reuniões acontecem on-line.

Outro aspecto detectado no relatório das oficinas junto às trabalhadoras do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) é a intensificação da gestão pela via do assédio moral. Conforme Antunes (2018), o assédio moral como forma de gestão é uma tendência do mercado de trabalho precarizado estruturalmente, tornando o mercado de trabalho atual a força motriz da sociedade do adoecimento, em que os mais distintos tipos de trabalho estão submetidos a desumanizadoras metas, prazos, normas e condições de trabalho.

O que se percebe é que o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação para mediar a execução de políticas sociais amplia o controle sobre o trabalho, já que ficam registrados os diálogos, os encaminhamentos, as orientações sociais repassadas na forma de materiais on-line, em suma, a postura das profissionais diante dos dilemas presentes no cotidiano profissional. Isso torna possível, por exemplo, copiar um diálogo e enviar à chefia que poderá abrir processos e desencadear um conjunto de medidas assediadoras e esta condição amplia o controle

autoritário sobre o trabalho também no contexto da implementação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

Outro fator negativo que se observa é que as Tecnologias de Informação e Comunicação, em consonância com a doutrina neoliberal que prevê a maximização do Estado ao capital e sua retirada ao subsídio ao trabalhador, têm servido como um gargalo para o acesso aos serviços públicos e benefícios assistenciais.

Em Cuiabá, a matrícula das escolas tem ocorrido via aplicativos, mesmo após a pandemia, e isso faz com que as pessoas mais empobrecidas e que não possuem aparelhos de celular ou acesso à internet também não consigam se matricular na escola; uma exclusão leva a outra. O mesmo tem ocorrido com os benefícios assistenciais e previdenciários intermediados pelo Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS). Assim, o acesso aos serviços e benefícios via Tecnologias de Informação e Comunicação serve ao neoliberalismo na medida em que se torna um gargalo para que os mais pobres e vulneráveis sejam excluídos também do acesso aos serviços e benefícios.

Ao obstaculizar o acesso aos direitos, a população acaba recorrendo aos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS). Então, além de dificultar o acesso à educação e benefícios sociais, a mediação de serviços e benefícios via Tecnologias de Informação e Comunicação gera também demandas extras aos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) que já são sobrecarregados com as tarefas específicas do Programa de Atenção Integral à Família e os Serviços de fortalecimento de vínculos. Assim, ocorre uma pressão que faz com que os Centros de Referência de Assistência Social tenham dificuldades ainda maiores de cumprir com suas prerrogativas, enquanto serviço de proteção social básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

Por fim, esse contexto acaba pressionando os municípios, na medida em que o gargalo das Tecnologias de Informação e Comunicação contribui com o desmonte de políticas públicas de outras esferas de governo: quando uma usuária vai ao Centro de Referência de Assistência Social solicitar informação sobre benefício previdenciário, em vez de ir ao Instituto Nacional de Seguridade Social, a demanda que recairia sobre a esfera federal que se veria pressionada a contratar novos profissionais, será revertida ao município que se verá pressionado a ampliar seu quadro de trabalhadoras, caso queira ver os serviços funcionando, conforme preconiza a Política de Assistência Social.

Outra questão que se pode destacar é o desmonte de alguns serviços. Quando são realizadas as oficinas, em 2023, dos quatorze Centros de Referência de Assistência Social que estavam em funcionamento em Cuiabá, apenas dois tinham retornado, de forma integral, com os trabalhos em grupo e os serviços de fortalecimento de vínculos. Isso porque na pandemia, esses serviços foram subs-

tituídos por grupos em aplicativos e pela produção e disseminação de conteúdos on-line e tal situação propiciou a demissão ou não renovação de contrato com profissionais que ofereciam oficinas e demais atividades.

Mesmo com o fim da pandemia já havia cerca de um ano, o município de Cuiabá não tinha conseguido recontratar profissionais e reativar plenamente as atividades. Percebe-se, com isso, que se manteve um processo de fragmentação do trabalho e do tecido social e que será necessário fazer esforços para retomar a presencialidade, sobretudo, em atividades grupais e coletivas.

Por fim, dentro deste processo de substituir o contato direto com o público por atividades mediadas pelas Tecnologias de Informação e Comunicação, foi possível observar ainda a precarização do trabalho semelhante a uberização, já que as profissionais se viram obrigadas a desempenharem suas atividades via Tecnologias de Informação e Comunicação, mas a prefeitura não dispôs de celulares e computadores em tempo hábil, o que obrigou a boa parte das profissionais proverem seus trabalhos com recursos próprios.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As Tecnologias de Informação e Comunicação vêm se fazendo presentes e reconfigurando a sociabilidade humana desde meados de 1970, momento em que o capital sofre profundos processos de transformação oriundos da crise de superprodução.

Em virtude da subsunção das Tecnologias de Informação e Comunicação à dinâmica do capital, essa vem sendo utilizada para maximizar lucros em detrimento das necessidades humanas e o que se percebe é que quanto mais a tecnologia avança, sem rupturas com a lógica capitalista, mais ostensivamente essas têm sido utilizadas para ampliar a exploração e opressão humana.

No bojo do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) de Cuiabá, especificamente, foi possível perceber que muitas medidas, que a princípio, seriam provisórias diante da necessidade de isolamento social, tornaram-se permanentes e se demonstraram consoantes ao projeto neoliberal: a fragmentação social e o esvaziamento das relações se aprofundam por meio de atividades mediadas por Tecnologias de Informação e Comunicação; o desinvestimento em políticas públicas ganha, com o intermédio de acesso via Tecnologias de Informação e Comunicação, uma aliada como meio de obstaculizar o acesso aos serviços e benefícios redundando em maior demanda para a política de assistência social; a gestão do trabalho via assédio moral, apontada por Antunes (2018), ganha novas proporções pelo maior controle do trabalho viabilizado pelas tarefas mediadas pelas Tecnologias de Informação e Comunicação; e a precarização do trabalho se intensifica viabilizando a demissão de profissionais substituídos por conteúdos e

atividades on-line, obrigando que profissionais disponham de recursos próprios (celulares e computadores) para viabilizar seu trabalho.

Este não é o único destino de aplicação das Tecnologias de Informação e Comunicação, mas para essa ganhar conteúdo humanizante, precisa se desprender da dinâmica do capital para que possa ser atrelada à satisfação de necessidades humanas.

VELHICE DEPENDENTE, SERVIÇO DE ATENÇÃO DOMICILIAR E AS INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS

NARA FERNANDA DA SILVA MORAES MILOMEM¹
JANAÍNA CARVALHO BARROS²

INTRODUÇÃO

A transição demográfica e o aumento da expectativa de vida constituem fenômenos mundiais, com características distintas entre e dentro dos países. No Brasil, observa-se uma transição de um país majoritariamente jovem, até meados do século XX, para a projeção de ser o sexto mais envelhecido do mundo em 2025. Esse fenômeno é impulsionado por três fatores principais, inter-relacionados: a redução das taxas de mortalidade e fecundidade, os avanços na medicina e na tecnologia, e o fortalecimento dos direitos trabalhistas e sociais (Camarano, 2015).

Entre as questões que emergem no campo de estudos sobre envelhecimento e velhice, destaca-se a temática da velhice dependente e do cuidado, amplamente evidenciada durante a pandemia de Covid-19. Na Política de Saúde, a condição de dependência é compreendida como a redução da capacidade funcional do indivíduo para realizar tarefas cotidianas, seja no domicílio ou fora dele, bem como atividades de autocuidado (Brasil, 2018, p. 15)³. Essa condição refere-se, principalmente, a pessoas idosas que necessitam da assistência de terceiros para desempenhar as atividades da vida diária (AVDs). Dados do Ministério da Saúde (2018) indicam que 30,1% das pessoas idosas no Brasil apresentavam alguma dificuldade na realização das AVDs, caracterizando a velhice dependente. Essa situação, marcada por limitações funcionais, exige cuidados específicos para garantir a qualidade de vida desses indivíduos (Brasil, 2018).

1 Bacharel em Serviço Social. Mestra em Política Social pela Universidade Federal de Mato Grosso. E-mail: fermilomem@gmail.com. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8152497404002194>

2 Doutora em Serviço Social pela Universidade Federal do Rio de Janeiro. Professora do Departamento de Serviço Social no curso de Serviço Social e no Programa de Pós-graduação em Política Social da Universidade Federal de Mato Grosso. E-mail: janaina.barros@ufmt.br. Lattes: <https://lattes.cnpq.br/5452610376459339>.

3 BRASIL. Ministério da Saúde. **Orientações Técnicas para a implementação de Linha de Cuidado para Atenção Integral à Saúde da Pessoa Idosa no Sistema único de Saúde – SUS**. Brasília: MS, 2018. Disponível em: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/linha_cuidado_atencao_pessoa_idosa.pdf. Acesso em: 10 dez. 2019.

No Brasil, historicamente, observa-se a centralidade da família nos esquemas públicos de proteção social, assumindo a responsabilidade de cuidar e prover recursos financeiros para atender muitas das necessidades das pessoas idosas. Esse papel familiar tem sido progressivamente reforçado em um contexto de redefinição do papel do Estado sob a égide neoliberal, caracterizado pela regressão dos direitos trabalhistas e sociais e pelo avanço na implementação de políticas públicas de caráter *pluralista*, também conhecido como *pluralismo de bem-estar* (Pereira-Pereira, 2010)⁴.

A redução das atribuições do Estado no desenvolvimento de políticas sociais públicas, associada às transformações econômicas, familiares e do processo de envelhecimento, tem gerado um vazio ou déficit significativo no campo do cuidado (Camarano, 2015)⁵. Nesse contexto, as velhices “diferenciadas e desiguais” (Teixeira, 2009)⁶, demandam a regulamentação de uma Política de Cuidados como um direito social e humano. Essa regulamentação exige respostas integradas das esferas públicas por meio da oferta de serviços, equipamentos, e da formação e qualificação de cuidadores. Além disso, é fundamental incorporar a gerontecnologia, que desenvolve técnicas, produtos e serviços capazes de atender à heterogeneidade e complexidade da velhice dependente, beneficiando também os cuidadores e as famílias (Castro, 2019)⁷.

No entanto, as inovações tecnológicas, que deveriam ser democratizadas nos diferentes serviços públicos como mecanismos para mitigar os efeitos deletérios da perda de capacidade funcional e oferecer apoio e suporte aos cuidadores e familiares, têm sido impactadas pela lógica capitalista, que prioriza a maximização de lucros e a redução de gastos com o cuidado.

Diante dessa realidade, o presente artigo tem como objetivo refletir sobre o cuidado com a velhice dependente e o uso de inovações tecnológicas na Política de Saúde brasileira, com ênfase na Atenção Domiciliar. Metodologicamente, trata-se de uma pesquisa exploratória, de abordagem qualitativa, baseada na análise bibliográfica e documental.

4 PEREIRA-PEREIRA, Potyara Amazonéida. **Mudanças estruturais, política social e papel da família: Crítica ao pluralismo de bem-estar**. In: SALES, Mione Apolinário et al. (org.). *Política social, família e juventude: Uma questão de direitos*. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2010, 25-42.

5 CAMARANO, A. Amélia; KANSO, Solange. **Como as famílias brasileiras estão lidando com idosos que demandam cuidados e quais as perspectivas futuras? A visão mostrada pelas PNADs**. In: *Cuidados de longa duração para a população idosa: Um novo risco social a ser assumido?* Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República/IPEA. Rio de Janeiro: IPEA, 2010, p. 93- 122.

6 TEIXEIRA, Solange Maria. **Envelhecimento do trabalhador e as tendências das formas de proteção social na sociedade brasileira**. *Revista Argumentum*. Vitória, v. 1, n. 1, p. 63-77, jul./dez. 2009.

7 CASTRO, Carla da Silva Santana. **Gerontecnologia – Contribuições da Tecnologia para a vida das Pessoas**. In: *Mais 60 – Estudos sobre o Envelhecimento*, Volume 30, nº74, SESC:SP, 2019.

O artigo está estruturado em três momentos, além da introdução e conclusão. O primeiro momento aborda a relação entre velhice e cuidado, fornecendo as bases para a compreensão dos cuidados voltados à velhice, inscritos na Política de Saúde brasileira, com foco na Atenção Domiciliar (AD)⁸. No segundo momento, analisa-se como a Atenção Domiciliar é estruturada no contexto da política. Por fim, são apresentadas as inúmeras possibilidades de suporte e apoio trazidas pelas inovações tecnológicas para atender às necessidades de cuidado com as pessoas idosas e suas famílias. Essas tecnologias, contudo, produzem impactos ao serem direcionadas pela lógica capitalista, que tende a mercantilizar diversas dimensões da vida.

1. ENVELHECIMENTO E CUIDADO: APROXIMAÇÕES

O envelhecimento populacional e o prolongamento do tempo de velhice, fenômenos em crescimento mundial, são amplamente determinados pelo aumento da expectativa de vida das pessoas idosas e pela redução das taxas de natalidade (Organização das Nações Unidas, 2003)⁹. Estudos, como o de Camarano (2013)¹⁰, destacam que a maior longevidade observada a partir do final do século XX resulta dos contínuos avanços científico-tecnológicos, especialmente na área da saúde, e da construção de sistemas de proteção social. Essas conquistas colocaram o envelhecimento e a velhice como questões públicas, que demandam respostas efetivas do Estado e da sociedade para garantir o bem-estar da população idosa e enfrentar os desafios decorrentes desse processo.

Segundo dados das Nações Unidas (ONU, 2022)¹¹, estima-se que o número de pessoas com 60 anos ou mais, que em 2017 era de aproximadamente 962 milhões, deverá duplicar até 2050, refletindo o acelerado envelhecimento da população mundial. Ainda, as projeções para 2050 indicam que o número de pessoas com 80 anos ou mais triplicará, aumentando de 137 milhões para 425 milhões.

No Brasil, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) coletados no Censo de 2022, constatou-se que, em 2010, o grupo de pessoas com 60 anos ou mais correspondia a 10,8% da população brasileira. Em

8 Este Artigo é parte da Dissertação: Programa Melhor em Casa e Velhice Dependente: Os cuidados no domicílio na cena contemporânea / Nara Fernanda da Silva Moraes Milomem. Dissertação (mestrado) Universidade Federal de Mato Grosso, Instituto de Ciências Humanas e Sociais, Programa de Pós-Graduação em Política Social, Cuiabá, 2022.

9 ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Plano de ação internacional contra o envelhecimento**. Tradução de Arlene Santos. Série Institucional em Direitos Humanos. Brasília: Secretaria Especial dos Direitos Humanos, 2003

10 CAMARANO, Ana Amélia. **Estatuto do Idoso: Avanços com contradições**. Texto para discussão. Brasília/Rio de Janeiro: Ipea, jun. 2013.

11 ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Centro Regional de Informação para a Europa Ocidental**. Envelhecimento. Disponível em Envelhecimento - Nações Unidas - ONU Portugal (unric.org). Acesso em :06/06/2022.

2022, esse segmento aumentou para 15,6% (IBGE, 2022)¹². Com uma população geral estimada em aproximadamente 214.959.462 habitantes, as projeções para 2050 indicam um aumento expressivo no Índice de Envelhecimento (IE), que passará de 51,22, em 2022, para 173,47, em 2060¹³.

A transição demográfica, acompanhada pelo aumento da expectativa de vida e da longevidade, é uma realidade que apresenta diversas questões a serem consideradas. Entre elas está a situação da pessoa idosa que depende de cuidados prolongados, muitas vezes associados aos cuidados paliativos. É importante destacar que não se pode associar velhice e dependência, pois nem todos são dependentes de cuidados contínuos. No entanto, pesquisas apontam que o aumento do número de pessoas idosas “expõe os indivíduos por um tempo maior a doenças crônico-degenerativas, o que resulta em um número crescente de indivíduos sem autonomia e independência. Em outras palavras, a tendência esperada é de um aumento na demanda por cuidados” (Camarano & Kanso, 2010, p. 95)¹⁴.

Segundo Hirata (2010)¹⁵, o *care* (cuidado), conceito rodeado de muitas teorias e definições, tem ganhado espaço desde os anos 2000, na França, e mais recentemente no Brasil, América Latina e América Central. Inicialmente, as pesquisas sobre o tema se concentraram no cuidado voltado às crianças. Já o cuidado com pessoas idosas se desenvolveu por meio das disciplinas de geriatria, gerontologia, enfermagem, saúde pública e, em menor escala, pelas Ciências Sociais.

Historicamente, o conceito de cuidado esteve associado a uma perspectiva filantrópica e assistencialista. No entanto, as contribuições do Movimento Feminista e dos movimentos pelos Direitos Humanos promoveram uma ruptura conceitual, trazendo um viés crítico às análises sobre o tema. A partir disso, o cuidado passou a ser compreendido como parte da ética das relações humanas, envolvendo preocupação com o outro, atenção às necessidades e uma relação social cujo foco é o bem-estar de outra pessoa (Faleiros, 2013)¹⁶.

O cuidado tem sido compreendido não apenas como preocupação e atenção ao outro, mas também como um trabalho que engloba atividades materiais e relacionais, destinadas a oferecer respostas concretas às necessidades alheias. Nesse sentido, é caracterizado como uma relação de serviço, apoio e assistência,

12 INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/>. Acesso em: 02 mar. 2023.

13 Os dados da população do Brasil e o Índice de Envelhecimento (IE) da população brasileira (2022), este último representando a relação entre o número de idosos e a população jovem, podem ser consultados em tempo real através do endereço eletrônico: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/panorama>

14 CAMARANO, A. Amélia; KANSO, Solange (2010).

15 HIRATA, Helena. **Cuidado, trabalho e autonomia das mulheres**. In: FARIA, Nalu; MORENO, Renata (orgs.). São Paulo: SOF, 2010.

16 FALEIROS, Vicente de Paula. **Desafios de cuidar em Serviço Social: Uma perspectiva crítica**. Revista Katálysis, Florianópolis, v. 16, n. esp., p. 83-91, 2013.

que pode ser remunerada ou não, implicando uma responsabilidade direta pela vida e bem-estar do outro (Kergoat, 2016)¹⁷ aproximando-se de uma relação de serviço. Assim, observa-se que essa relação de cuidado, que transita entre solicitude, interação social e atendimento às necessidades, envolve dinâmicas complexas e desafiadoras que frequentemente influenciam a sobrevivência dos indivíduos.

Passos (2017, p. 66)¹⁸ argumenta que o cuidado é uma necessidade ontológica do ser social, viabilizada pela cooperação entre os sujeitos em uma conexão materialista e tem como objetivo a perpetuação da espécie e a reprodução de um determinado modo de produção e sua sociabilidade. Essa relação entre os sujeitos busca suprir necessidades ontológicas primárias daqueles que não podem atendê-las de forma autônoma. Assim, o cuidado surge como uma necessidade intrínseca dos indivíduos e como resposta à sua condição de dependência. Resumidamente, a autora entende que:

[...] o cuidado é uma necessidade ontológica do ser social. A sua “satisfação” ocorre enquanto resultado da coexistência entre trabalho e relações sociais, o que nos possibilita apontar as seguintes questões: 1º - enquanto procriação, existe a necessidade de se pensar a sobrevivência dos indivíduos que não podem executar o trabalho para satisfazer as suas necessidades ontológicas primárias, logo, precisam que um outro trabalhe para satisfazê-los; 2º - enquanto relação social, será determinado como, por quem, onde e de que forma o cuidado deve ser executado. Nesse caminho, entende-se o cuidado a partir da “conexão materialista dos homens entre si, conexão que depende das necessidades e do modo de produção e que é tão antiga quanto os próprios homens (Passos, 2017, p. 251).

Diante dessas características, a autora relaciona cuidado à categoria trabalho, este enquanto uma ação dos homens que transforma a natureza e a si mesmo. Este trabalho está associado a algo que “nasce em meio à luta pela existência”, como destaca Lukács (2013, p. 2). Assim, o ser social se constitui como tal a partir do trabalho, e para dar conta de manter sua existência e satisfazer suas necessidades. Nesse contexto, o ser social se define a partir do trabalho, sendo este essencial para a manutenção da existência e a satisfação de suas necessidades. O trabalho, nesse sentido, abrange uma série de atividades e processos relacionados à linguagem, à cooperação entre os indivíduos, à troca de conhecimentos e à criação e desenvolvimento de instrumentos e habilidades. Esses elementos possibilitam aos seres humanos estabelecer relações qualitativamente distintas daquelas realizadas de forma instintiva pelos animais.

É importante destacar que o trabalho, tal como vivenciado atualmente, distanciou-se de sua essência, adquirindo novos significados que atendem às

17 KERGOAT, Daniele. **O cuidado e a imbricação das relações sociais**. In: ABREU, Alice Rangel de Paiva; HIRATA, Helena; LOMBARDI, Maria Rosa (orgs.). *Gênero e Trabalho no Brasil e na França: Perspectivas intersetoriais*. São Paulo: Boitempo, 2016.

18 PASSOS, Raquel Gouveia. **“Entre o assistir e o cuidar”: Tendências teóricas no Serviço Social brasileiro**. Revista em Pauta, Rio de Janeiro, n. 40, v.15, 2017.

exigências do modo de produção capitalista, centrado na acumulação e reprodução do capital. Nesse contexto, a exploração torna-se um elemento central, gerando diversas mazelas e expressões da questão social que afetam diretamente a classe trabalhadora. Em síntese, o cuidado, enquanto conceito polissêmico, pode ser sintetizado como “trabalho, como relação interpessoal” (Wiese *et al.*, 2017, p. 10)¹⁹ e situado no âmbito da reprodução social, que se conecta diretamente com os demais campos da produção. Trata-se de uma atividade crucial para a sustentação do capitalismo, embora não receba o devido reconhecimento. Como observa Fraser (2020, p. 264):

A atividade sócio reprodutiva não remunerada é necessária para a existência do trabalho remunerado, para a acumulação de mais-valor e para o funcionamento do capitalismo enquanto tal. Nada disso poderia existir caso faltassem o trabalho doméstico, a criação de crianças, a escolarização, o cuidado afetivo e uma gama de outras atividades que servem para produzir novas gerações de trabalhadores e repor as existentes, bem como para manter vínculos sociais e compreensões compartilhadas. A reprodução social é uma indispensável condição de fundo para que seja possível a produção econômica numa sociedade capitalista.

A partir de uma perspectiva ampliada sobre o cuidado, que assume diferentes configurações conforme a estrutura social em que se insere, observa-se que a sociedade capitalista, alicerçada em desigualdades, injustiças sociais e relações de poder, tende a desfigurar e subestimar essa atividade essencial para os seres humanos e para a vida social. Isto porque a forma de organização do trabalho sob esse modo de produção, pautado na divisão sexual do trabalho, na hierarquização dos sexos e na superexploração do trabalhador, reduziu o cuidado às atividades reprodutivas, ao âmbito privado e não remunerado. Isso evidencia como o *care* está inserido em uma visão limitada e se associa fortemente à questão de gênero.

Hirata (2010)²⁰ entende que o *care* tem se colocado como atividade predominantemente feminina, contudo:

[...] deveria dizer respeito a homens e mulheres, e não apenas às pessoas que cuidam de familiares em casa e às que têm o cuidado como ofício e são remuneradas para cuidarem. O *care* deveria atingir todas as pessoas da sociedade, porque a sociedade toda precisa de *care* (Hirata, 2010, p. 45).

Para além da questão de gênero, sob o capitalismo, é indispensável que o cuidado seja compreendido no âmbito das relações sociais e sua consubstancialidade, o que remete ao reconhecimento das relações étnicas, de gênero e classe social e isto porque existem diferentes necessidades e desafios no cuidar que dependem da fração da classe trabalhadora em que se está inserido, da etnia que se tem, bem como do gênero e da idade cronológica. Assim, as experiências e as necessidades de cuidados serão diversas e com muitas particularidades a serem

19 WIESE, Michelly Laurita; DAL PRÁ, Keli Regina; MIOTO, Regina Célia Tamasso. **O cuidado como direito social e como questão de política pública.** In: Seminário Internacional Fazendo Gênero (Anais Eletrônicos) Florianópolis, 2017.

20 HIRATA, Helena. 2010

atendidas, inclusive, no interior do segmento idoso, que carrega essa enorme heterogeneidade (Kergoat, 2016)²¹.

Entendendo o cuidado enquanto uma necessidade do ser social nos diferentes ciclos da vida (Passos, 2018)²² este exige respostas sociais concretas do poder público, por meio de políticas integradas de saúde, de assistência e de cuidados de longa duração sob a responsabilidade do Estado. Tais cuidados se aliam a uma perspectiva mais coletiva, fazendo referência ao atendimento integral da pessoa idosa através dos Cuidados de Longa Duração (CLD) em Instituições de Longa Permanência (ILPIs), Centros-dia, hospitais-dia, bem como o cuidado domiciliar formal, que são ofertados por profissionais especializados, no setor público ou privado (Camarano; Mello, 2010)²³. Soma-se a isso a incorporação de ferramentas tecnológicas de suporte e apoio às pessoas idosas, cuidadores e trabalhadores das políticas sociais públicas.

Neste sentido, Paz (2013) reforça que:

[...] o “cuidar social”, que não é apenas o cuidado individual/pessoal, daqueles que podem contar com cuidador familiar ou profissional, mas o cuidar que é coletivo, em políticas, planos, programas, projetos e ações – “universalização”, na garantia da seguridade social: saúde, assistência e previdência, entre outros setores (Paz, 2013, p. 29)²⁴.

É preciso pensar o cuidado como uma questão de natureza pública, um direito social e humano, com a participação de vários atores e setores da sociedade, a fim de se superar o modelo histórico de cuidado centrado na família e filantrópico. Trata-se da superação de um modelo *familista*, reforçado e potencializado ainda mais neste contexto de desresponsabilização do Estado para com as políticas sociais públicas universalizantes que leva à negação das múltiplas expressões da questão social e das desigualdades. Logo, torna-se impensável a superação de tal realidade sem as mediações do Estado (Yazbek, 2002)²⁵.

21 KERGOAT, Daniele. O cuidado e a imbricação das relações sociais. In: ABREU, Alice Rangel de Paiva; HIRATA, Helena; LOMBARDI, Maria Rosa (orgs.). **Gênero e Trabalho no Brasil e na França: Perspectivas intersectoriais**. São Paulo: Boitempo, 2016.

22 PASSOS, Raquel Gouveia (2018).

23 CAMARANO, Ana Amélia; MELLO, Juliana Leitão. **Cuidados de longa duração no Brasil: O arcabouço legal e as ações governamentais**. In: Cuidados de longa duração para a população idosa: Um novo risco social a ser assumido? Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República/IPEA. Rio de Janeiro: IPEA, 2010

24 PAZ, Serafim Fortes. **A Política Nacional do Idoso: considerações e reflexões**. In: A Terceira Idade, São Paulo, v. 24, 2013, Brasil.

25 YAZBEK, Maria Carmelita. Política Social – Assistência e Filantropia. In: CARVALHO, D. B. B. de, SOUZA, N. H. B. de, DEMO, P.(Orgs). **Novos Paradigmas da Política Social**. Brasília: UnB, Programa de Pós- Graduação em Política Social, Departamento de Serviço Social, 2002.pp. 411-428.

2. VELHICE E CUIDADOS NA POLÍTICA DE SAÚDE: A ATENÇÃO DOMICILIAR NO BRASIL

No Brasil, os serviços ligados ao cuidado passaram a fazer parte das políticas sociais em uma perspectiva de direitos, graças às lutas de movimentos sociais e organizações engajadas na causa do segmento idoso. Estas lutas favoreceram para que o Cuidado fosse incorporado nos Arts. 229 e 230 da Constituição Federal de 1988(CF/1988)²⁶ e, em vários dispositivos relacionados às políticas de proteção ao segmento idoso, como Política Nacional do Idoso (1996)²⁷, Estatuto do Idoso (2003)²⁸e Política Nacional de Saúde do Idoso (2006).

O Estatuto do Idoso destaca os direitos, medidas e ações que permitiram inferir formas de cuidados institucionais e não-institucionais para as pessoas idosas em geral e à velhice dependente. No entanto, somente por meio da Política Nacional de Saúde da Pessoa Idosa (PNSPI/2006), o tema do cuidado e velhice dependente ganhou visibilidade e trouxe como finalidade primordial [...] recuperar, manter e promover a autonomia e a independência dos indivíduos idosos, direcionando medidas coletivas e individuais de saúde para esse fim, em consonância com os princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde (Brasil, 2006, p. 2)²⁹.

Além disso, a PNSPI avançou ao reconhecer as questões multidimensionais que envolvem a pessoa idosa e a prática de cuidados aliados aos fatores biopsicossociais na velhice.

A prática de cuidado às pessoas idosas exige abordagem global, interdisciplinar e multidimensional, que leve em conta a grande interação entre os fatores físicos, psicológicos e sociais que influenciam a saúde dos idosos e a importância do ambiente no qual está inserido. A abordagem também precisa ser flexível e adaptável às necessidades de uma clientela específica [...] as intervenções precisam ser feitas e orientadas com vistas à promoção da autonomia e independência da pessoa idosa, estimulando-a para o autocuidado (Brasil, 2006, p.9).

Constata-se, que as legislações supracitadas direcionam que o cuidado com as pessoas idosas deve ser realizado “preferencialmente em seus lares”, ou seja, responsabilidade da família (Camarano; Mello, 2010, p. 68)³⁰, restando à ação estatal a corresponsabilidade por meio de políticas sociais. Desse modo, o cuidado voltado a este segmento tem sido incorporado no campo da Política de

-
- 26 BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Emendas Constitucionais de Revisão. Diário Oficial da União. Brasília, 05 out. 1988.
- 27 BRASIL. **Decreto nº. 1.948 de 03 de julho de 1996**. Regulamenta a Lei nº 8.842, de 4 de janeiro de 1994, que dispõe sobre a Política Nacional do Idoso, e dá outras providências. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1996/decreto-1948-3-julho-1996-435785-norma-pe.html>. Acesso em 06/06/2022.
- 28 BRASIL. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. **Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências**. Diário Oficial da União, Brasília, 01 out. 2003. Disponível em: senado.leg.br. Acesso em: 30 abr. 2022.
- 29 BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 2.528 de 19 de outubro de 2006**. Institui a Política Nacional de Saúde da Pessoa Idosa. Brasília: MS, 2006. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2006/prt2528_19_10-2006. Acesso:20-09-2019
- 30 CAMARANO; MELLO (2010).

Saúde por meio dos serviços de Atendimentos no Domicílio como: Internação Domiciliar, Visita Domiciliar e Atenção Domiciliar (AD)³¹. Tais serviços que envolvem a Atenção Domiciliar firmaram-se, especialmente, após a criação da Portaria nº 825 de 25 de abril de 2016 através da criação do Programa Melhor em Casa (PMC).

No âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) o Programa Melhor em Casa ampliou, reestruturou e organizou o cuidado no âmbito do domicílio para pessoas idosas, ou não, que possuem limitações para a realização de determinadas Atividades da Vida Diária (AVDs). Nesse o cuidado foi dividido por níveis de complexidade de Atenção Domiciliar (AD1, AD2 e AD3). Dessa forma, a normativa trouxe um sistemático planejamento das ações de cuidados, previsão de equipes multiprofissionais diversificada, propostas de ações que perpassam por Redes de Atenção e articulação das atividades, bem como a previsão de uma Linha de cuidados com ênfase na intersectorialidade das políticas.

As Diretrizes do Programa Melhor em Casa trazem um forte apelo à humanização da atenção à saúde, autonomia dos usuários, desinstitucionalização e compartilhamento do cuidado. Desse modo, pode-se dizer que foi dada a atenção às particularidades da velhice dependente no que tange à saúde, bem como uma preocupação quanto à necessidade de articulação das ações no Sistema Único de Saúde (SUS) e a complexidade dos cuidados com a pessoa idosa. Constatou-se ainda que um dos eixos centrais do Programa Melhor em Casa - a desospitalização - tem sido uma importante estratégia do Estado para redução de custos estatais. Tal aspecto se relaciona com o crescente desfinanciamento da política de saúde que impacta o Programa Melhor em Casa³², a regulamentação da política de cuidado e/ou de outras formas institucionais de acolhimento.

O ponto medular disso está no fato de que, à medida que a desospitalização avança, o Estado reduz seus custos - o Programa Melhor em Casa teve, nos últimos dez anos, uma redução de 75% nos custos com relação ao paciente que ocupa um leito (Brasil, 2021) -, e transfere os custos do cuidado para as famílias. E ainda, embora existam previsões de implantação de serviços de apoio intermediários e de acolhimento institucional, estes não vêm se materializados na rede pública estatal na quantidade e qualidade desenhada no arcabouço normativo.

31 É válido destacar que existem diferenças entre os termos apresentados. Nesse sentido, a Visita Domiciliar é mais pontual e se dá no contato com profissionais que observam a realidade do paciente no domicílio e podem levar orientações. Já o Atendimento Domiciliar, uma modalidade um pouco mais ampla, envolve atividades diretamente no domicílio sem configurar o tratamento intensivo da internação domiciliar. A Atenção Domiciliar (AD), além de envolver atividades profissionais da internação, da visita ou dos atendimentos, engloba práticas de políticas de saúde, saneamento, habitação e educação, dentre outras (Lacerda et al., 2006, p. 93). Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sausoc/a/rBpvkcD5z8dtRy4S9xwV77m/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 03 de mar. 2023.

32 O desfinanciamento do Programa pode ser consultado através do PORTAL DA TRANSPARÊNCIA. Programas de governo. Programa específico Melhor em Casa 2022. Disponível em: <portaltransparencia.gov.br> Acesso em: 10 jun. 2022.

Ademais disso, destaca-se que os serviços de Atendimento no Domicílio voltados às pessoas idosas dependentes são realizados por meio de ações das equipes com caráter essencialmente orientativo. Conforme afirmam Barros e Lira (2017)³³, os serviços de Cuidado no domicílio expressam as contradições do desenho da política, que tem a família como principal responsável pelo cuidado, reproduzindo a lógica de potencializar as suas funções protetivas. Ainda, conforme as autoras, há um insuficiente investimento de recursos econômicos por parte do Estado em serviços de acolhimento voltados aos cuidados prolongados, e nos existentes têm sido frágil e/ou inexistente a articulação das ações intersetoriais entre as políticas. Do mesmo modo, está presente a fragilidade e/ou ausência da incorporação das inovações tecnológicas que favoreçam o suporte e apoio às pessoas idosas, famílias e/ou cuidadores.

Outros fatores que interferem na qualidade dos serviços prestados às pessoas idosas apresentados pelas autoras supracitadas foram: a desigualdade na distribuição dos serviços entre os municípios e entre os bairros, bem como as questões históricas, tanto no que se refere à estrutura física e material inadequada, recursos humanos pouco qualificados no cuidado e em quantidade reduzida; fragilidade de dispositivos sociais de proteção aos cuidadores informais, assim como do desenvolvimento de ações específicas voltadas ao cuidado destes. Sendo fundamental avançar nas intervenções preventivas, construir e articular a rede com as demais políticas sociais e com os órgãos de defesa de direitos (Barros & Lira, 2017).

Segundo Miotto (2020)³⁴, tomando como referência a discussão de Goldani, o próprio sistema de proteção social construído no Brasil, no início do século XX, esteve baseado nos pilares do trabalho e da família no formato de políticas “de família” ou “referidas à família”. Isto se traduz em políticas estritamente ligadas ao fortalecimento das funções sociais das famílias no cuidado e no custeio econômico; redução dos gastos públicos com os cuidados e abertura dessa atividade para o mercado privado, entre outros pontos que são visíveis no Programa Melhor em Casa.

É como aponta Teixeira (2009, p. 260)³⁵, mesmo que a política ofereça proteção para as famílias, esta atua sempre na direção de impulsionar as funções familiares na proteção, pressionando-as com inúmeras responsabilidades, o que sobrecarrega as famílias pobres e vulneráveis, especialmente as mulheres. Este

33 BARROS, Janaina C. LIRA, I.C.D. Velhice dependente e serviço de cuidado no domicílio na política de assistência social. In: *Mais60: Estudos sobre o envelhecimento*. SP: SESC, V.28, n.68, 2017.

34 MIOTTO, Regina Célia Tamasso. Família Contemporânea e proteção social: Notas sobre o contexto brasileiro. In: FÁVERO, Eunice T. (org.). *Famílias na cena contemporânea*: (des) proteção social, desigualdades e judicialização. Uberlândia: Navegando Publicações, 2020.

35 TEIXEIRA, Solange Maria. *Envelhecimento do trabalhador e as tendências das formas de proteção social na sociedade brasileira*. Revista Argumentum. Vitória, v. 1, n. 1, p. 63-77, jul./dez. 2009.

direcionamento familista demonstra a necessidade de avançar na discussão do trabalho produtivo e reprodutivo ligado ao cuidado (Fraser, 2020)³⁶.

Nesse trabalho, que envolve especialmente as mulheres, dados sobre envelhecimento e dependência no Brasil apontaram que 84,5% dos cuidadores familiares são do sexo feminino e 15,5% do sexo masculino (Cecccon *et al.*, 2021)³⁷. Do mesmo modo, 48% das famílias cuidadoras ficam de 2 a 5 anos cuidando dos idosos dependentes, já 26,2% ficam nesta função por cerca de 10 anos ou mais. Isto revela a questão de gênero e a sobrecarga de muitas famílias e mulheres exercendo uma função intensa, complexa, prolongada e passível de acarretar prejuízos físicos, emocionais, econômicos e sociais, pois ocorre sem o devido apoio e suporte do Estado.

Logo, o enfrentamento dessa demanda não pode ser exclusivo da política de saúde e requer ações estatais amplas e integradas em diferentes áreas das políticas sociais públicas, as quais forneçam serviços e equipamentos. Assim como contratação de profissionais que recebem capacitação específica na atividade de cuidado mediante remuneração com vínculos contratuais (Wiese *et al.*, 2017, p. 7)³⁸.

A partir desses elementos entende-se que a centralidade do cuidado na família seja nos marcos jurídicos do Programa Melhor em Casa ou em outros programas estatais que respondem à racionalidade neoliberal, por meio da redução do papel do Estado na área social. São políticas cada vez mais restritas, sem problematizar um conjunto de transformações demográficas, familiares e sociais que limitam a capacidade de cuidar das famílias. Cabe ressaltar que estas últimas também vêm passando por transformações como: a redução da taxa de fecundidade; diversificação dos arranjos, formas e novas relações de parentesco; diferentes formas de inserção no trabalho, intensificação da jornada de trabalho entre homens e mulheres, desemprego e instabilidade do trabalho; redução da renda das famílias. Estes fatores estruturais impõem dificuldades para as famílias desempenharem sozinhas o papel do *care*, desembocando na chamada “crise do cuidado” (Fraser, 2020)³⁹.

A rápida reestruturação demográfica que está ocorrendo no país clama pela formulação e efetivação de políticas públicas integradas de cuidados voltadas para a velhice dependente e que, na atualidade, podem contar com o uso das novas tecnologias que têm se apresentado como alternativa promissora tanto para au-

36 FRASER, Nancy. **Contradições entre capital e cuidado**. Tradução de José Ivan Rodrigues de Sousa Filho. Revista de Filosofia, Natal, v. 27, n. 53, mai./ago. 2020.

37 CECCON, Roger Flores *et al.* **Envelhecimento e dependência no Brasil: Características sociodemográficas e assistenciais de idosos e cuidadores**. Ciência & Saúde Coletiva, v. 26, n. 1, p. 17-26, 2021.

38 WIESE, Michelly Laurita; DAL PRÁ, Keli Regina; MIOTO, Regina Célia Tamaso. **O cuidado como direito social e como questão de política pública**. In: Seminário Internacional Fazendo Gênero. Florianópolis, 2017.

39 FRASER, 2020.

xiliar no apoio e suporte com diversos tipos de cuidados como na redução dos custos do cuidado.

3. AS NOVAS TECNOLOGIAS DIGITAIS: SITUANDO O CUIDADO

Quando se fala em tecnologias não se pode esquecer que o acesso a essas ocorre de forma diferenciada nos países e regiões, haja vista que uma das marcas do sistema capitalista é a desigualdade econômica, social e de desenvolvimento. Nesse sentido, vale ressaltar a característica típica do capitalismo: a “questão social”, a qual é perpetuada e entendida como as “[...] desigualdades econômicas, políticas e culturais das classes sociais, mediatizadas por disparidades nas relações de gênero, características étnico-raciais e formações regionais” (Iamamoto, 2010, p. 68)⁴⁰. Não sendo diferente quando se trata do uso e acesso às inovações de tecnologias.

Considerando isso, cresce o debate sobre a utilização das novas tecnologias, as quais aparecem como alternativa para auxiliar e/ou realizar muitas tarefas humanas de cuidado no domicílio ou fora desse⁴¹. Nesse sentido, surgem investimentos em estudos e pesquisas interdisciplinares na área de Gerontecnologia, subárea da Gerontologia, voltados ao desenvolvimento da informática, da telemedicina e teleassistência, da nanotecnologia, da robótica, na busca para reduzir, eliminar ou mitigar a maioria dos problemas enfrentados pelo envelhecimento da população em todo o Mundo.

Ligado aos investimentos citados identifica-se a Economia da Longevidade, apontada por Félix (2018) como o desenvolvimento da sustentabilidade das sociedades envelhecidas por meio da industrialização cada vez mais globalizada e sofisticada, aparecendo como uma estratégia de desenvolvimento para reduzir a dependência econômica de um país. Em referência à Klimezuk (2015), Félix (2018) aponta que existem segmentos da Economia da Longevidade importantes para o cuidado com as pessoas idosas com alto potencial industrial que se utilizam das tecnologias, são esses: Tecnologia da Informação e Comunicação; domótica domiciliar; vida independente por monitoramento à distância (teleassistência); ortopedia com *e-health*; educação e cultura à distância; mídia eletrônica para promover inde-

40 IAMAMOTO, Marilda Vilella. **Questão social, família e juventude: Desafios do trabalho do assistente social na área sociojurídica**. In: SALES, Mione Apolinário; MATOS, Maurílio Castro de; LEAL, Maria Cristina (orgs.). Política Social, família e juventude: Uma questão de direitos. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

41 Um dos grandes temas da atualidade é o uso dos recursos das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), as quais consistem no uso de quaisquer formas de transmissão de informações e correspondem a todas as tecnologias que interferem e medeiam os processos de comunicação, seja por computadores, smartphones e softwares, e têm a internet como instrumento principal (Santos *et al.*, 2021). No campo da Saúde, tecnologias como a Internet, o WhatsApp Messenger, - tecnologia que proporciona troca de mensagens, imagens, vídeos etc, a telemedicina, - permitem o exercício da medicina guiado por tecnologias - bem como outras inovações tecnológicas recentes permite a melhoria da qualidade de vida das pessoas. A nível mundial, já se fala em novas tecnologias digitais entre as quais: Inteligência Artificial. Realidade Virtual e aumentada. Tecnologia 5G, Metaverso, Drones, Internet das Coisas (IOTs), Big Data, Impressão 3D, Robótica, entre outras ferramentas tecnológicas já utilizadas que têm proporcionado desde experiências imersivas em ambientes virtuais até a possibilidade de criação de robôs que realizam tarefas de forma autônoma ou com supervisão humana (CNN-Brasil, 2023).

pendência e saúde; robótica social; mobilidade inteligente; lazer e entretenimento eletrônico; roupas inteligentes; serviços em domicílio e outros. Tais inovações prometem aumentar a qualidade da prestação de cuidados (Felix, 2018)⁴².

Países como Japão, Taiwan, China e Finlândia, mais familiarizados com as inovações em tecnologias, pessoas idosas já têm se beneficiado das ferramentas criadas pela gerontecnologia como o robô de serviço, de companhia ou de apoio ao cuidado, assim como residências inteligentes equipadas com diferentes dispositivos digitais (Castro, 2019).

Diante de tantos aparatos e equipamentos, observa-se de imediato que os investimentos na criação de novas tecnologias de cuidados, nos países de capitalismo central industrializados, têm sido constantes e trazendo consigo importantes alterações nas relações sociais. Assim, a Economia da Longevidade, ligando a tecnologia ao envelhecimento na perspectiva de produção de desenvolvimento econômico e social, promete melhorias para as pessoas idosas, bem como para o desenvolvimento econômico dos países. Para Souza-Zinader (2020, p. 1)⁴³:

O enorme avanço da tecnologia digital, a conseqüente redução de custos e a popularização do uso de telefones celulares inteligentes trouxeram, e ainda trazem, uma transformação profunda para a Saúde, seja na pesquisa e desenvolvimento, no ensino ou na nossa atividade profissional. Algumas mudanças são óbvias e frequentemente associadas à adoção da tecnologia móvel e aos processos de atenção, como a Telessaúde. O uso de aplicações baseadas em tecnologias de alto desempenho como Inteligência Artificial, aprendizado de máquina, Internet das Coisas, Analytics e Big Data, por exemplo, tem sido viabilizado pelo avanço digital. Da mesma forma, a concepção e a implementação de aplicativos, em co-criação com o usuário dos serviços de saúde e o profissional de saúde, só se tornaram viáveis porque a tecnologia atual permite que sejam implementadas (Souza-Zinader, 2020, p. 1).

No Brasil, pode-se dizer que o Sistema Único de Saúde (SUS), em relação às outras políticas, é um dos pioneiros no uso das tecnologias em saúde, especialmente no que se refere aos Sistemas de Informações em Saúde como aqueles criados em âmbito nacional para o registro de dados sobre vacinação, vigilância sanitária, notificações, entre outras. Atualmente, novos mecanismos aliados ao uso da tecnologia já são implementados, como por exemplo: Cartão SUS, Di-giSUS, Conecte SUS e a mais recente Estratégia de Saúde Digital para o Brasil 2020-2028 - ESD28 - (Rachid *et al.*, 2020)⁴⁴.

Nos últimos anos, pode-se dizer que a mais recente estratégia de uso das tecnologias nos cuidados em saúde é a Estratégia de Saúde Digital para o Brasil 2020-2028 (ESD28). Instituída por meio da Portaria do Ministério da Saúde

42 FELIX, Jorgemar Soares. **Economia da Longevidade, Gerontecnologia e o complexo econômico-industrial da saúde no Brasil: uma leitura novo-desenvolvimentista.** In: Revista Kairós - Gerontologia. São Paulo (SP), 2018, Brasil.

43 SOUZA-ZINADER, Juliana P. **A Estratégia da Saúde Digital para o Brasil.** Disponível em: <https://jhi.sbis.org.br/index.php/jhi-sbis/article/view/792/401>

44 RACHID, Raquel et.al. **Saúde digital e a plataforma do Estado brasileiro.** 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/sDNmTKLRvW3j3NhdqNdfHbN/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 04 de outubro de 2022.

GM/MS 1.046/2021 a ESD28 recebeu influência internacional da Estratégia da Saúde Digital criada pela Organização Mundial da Saúde (OMS). Desde então, o Ministério da Saúde passou a divulgar a Saúde Digital, a qual:

[...] compreende o uso de recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) para produzir e disponibilizar informações confiáveis sobre o estado de saúde para os cidadãos, profissionais de saúde e gestores públicos. O termo Saúde Digital é mais abrangente do que e-Saúde e incorpora os recentes avanços na tecnologia, como novos conceitos, aplicações de redes sociais, Internet das Coisas (IoT), Inteligência Artificial (IA), entre outros (Ministério da Saúde Brasil, 2023)⁴⁵.

A Estratégia de Saúde Digital 2020-2028 traz expressa uma série de estratégias que podem proporcionar benefícios substanciais para o cuidado com a pessoa idosa, entre esses *oferecer suporte a Linhas de Cuidado, fortalecimento da continuidade do cuidado, integralidade e avaliação, assim como revisão dos protocolos das linhas de cuidado* (ESD28, 2020)⁴⁶. Embora no documento não explicita o termo pessoa idosa, as propostas vão ao encontro das necessidades da velhice dependente à medida que se estabelecem prioridades como: induzir a implementação de políticas de informatização dos sistemas de saúde; suporte à melhoria da Atenção à Saúde; engajamento de pacientes e cidadãos tendo o usuário como protagonista; formação e capacitação de Recursos Humanos em Informática em Saúde; criar ambientes de interconectividade como um trabalho colaborativo em todos os setores da saúde e criar ecossistemas de inovação como um grande laboratório de inovação (ESD28, 2020).

Entende-se que a ESD28 é um passo importante da Política de Saúde quanto à inserção das tecnologias no cuidado. Isto porque o uso dessas, além dos benefícios já citados, pode promover a acessibilidade dos serviços de saúde inclusive por meio da telemedicina, o que é particularmente relevante para muitas pessoas idosas com limitações funcionais ao reduzir a necessidade de deslocamento físico, tornando o cuidado mais conveniente e menos oneroso. Observa-se ainda que, em linhas gerais, a ESD28 enfatiza o uso de tecnologias para, por exemplo, *expandir e consolidar os serviços do Sistema Único de Saúde (SUS), de forma integrada à saúde privada e à saúde suplementar, no sentido de ampliar o suporte à continuidade do cuidado e de melhorar a atenção à saúde da população brasileira* (ESD28, 2020, p. 11).

Trata-se de um ponto fundamental, pois quando se fala de cuidados com a velhice dependente associados à implementação e uso de tecnologias, é imprescindível a soma de esforços em todas as áreas, políticas e setores da sociedade, a fim de

45 BRASIL. Ministério da Saúde. **O que é Saúde Digital**. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/seidigi/saude-digital>. 2023. Acesso em: 05 de out. de 2023.

46 BRASIL. Ministério da Saúde (MS). **Estratégia de Saúde Digital para o Brasil 2020-2028**. Brasília: MS; 2020. Disponível em: https://bvsm.s.saude.gov.br/bvs/publicacoes/estrategia_saude_digital_Brasil.pdf. Acesso em: 02 de mar. 2024

desenvolver um trabalho mais efetivo e eficaz com impacto direto na vida da população idosa e na economia do país. O exemplo disso são os países europeus que já possuem estratégias de Economia da Longevidade para os cuidados com resultados econômicos positivos, colocando o cuidado como uma área industrial de alto dinamismo no século XXI (Félix, 2018). O mesmo autor destaca que:

Populações envelhecidas criarão novas demandas por tecnologias, produtos e serviços, incluindo novas tecnologias de cuidado, novos modelos de domicílios e produtos inovadores de poupança para a aposentadoria. (...) Inovação em produtos e serviços ligados ao envelhecimento pode fazer diferença significativa para a produtividade da economia (HM Government, 2017, p. 52-53 Apud Felix, 2018)⁴⁷.

Pesquisas em torno das potencialidades da gerontecnologia apontam que o uso das inovações tecnológicas no campo das Políticas de Cuidados é variado e podem contribuir, positivamente, na saúde e nos cuidados com a pessoa idosa, logo, deve-se pensar saúde e tecnologia não apenas de forma setorial, mas em uma concepção ampla e articulada com os diversos setores da sociedade. Aparentam também, especialmente quando se fala em Brasil, existem inúmeros desafios que perpassam pelo acesso à internet, a ausência de recurso econômico para adquirir as inovações tecnológicas e o acesso ao conhecimento técnico necessário para manusear os equipamentos tecnológicos disponíveis.

Nesse sentido, um dos primeiros e grandes entraves à implementação de medidas e ações ligada às inovações tecnológicas, no campo da saúde pública, está no pouco ou nenhum acesso da população idosa a uma Tecnologia básica: a Internet. Dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2021), sobre o uso de algumas Tecnologias de Informação e Comunicação no Brasil apontaram que 84,7% da população brasileira já utiliza a internet no domicílio ou fora desse. Apesar disso, apenas 57,7% dessas pessoas que usam a internet são idosas (pessoas com 60 anos ou mais)⁴⁸. Logo, relevante o registro acerca da questão da desigualdade de acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação, entre essas à internet e constata-se que:

É inegável que a capacidade de acesso da população aos recursos tecnológicos não acompanhou seu desenvolvimento. Percebemos que o avanço tecnológico é desproporcional à tecnologia de que a população dispõe efetivamente para viabilizar o cuidado com a saúde (Viacava *et al.*, 2019, *Apud* Marques *et al.*, 2022)⁴⁹.

47 INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD): Acesso à Internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoa 2021**. 2021. Disponível em: liv101963_informativo.pdf (ibge.gov.br). Acesso em: 02 mar. 2024.

48 ⁴⁴INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD): Acesso à Internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoa 2021**. 2021. Disponível em: liv101963_informativo.pdf (ibge.gov.br). Acesso em: 02 mar. 2024.

49 MARQUES, João Pedro Fernandes *et al.* **A utilização Das TICs respeitando a Ética Profissional Médica**. In: Tecnologia da informação e comunicação (TICs) e a ética em saúde / Organizadoras Karine Siqueira Cabral Rocha, Natália de Fátima Gonçalves Amâncio – Ponta Grossa - PR: Atena, 2022.

Mesmo países como o Japão e França, que investem na área da economia da longevidade e Gerontecnologia, há décadas, Hirata (2020)⁵⁰ constatou que a incorporação das inovações tecnológicas nas instituições que prestam serviços de cuidado tem sido lenta, em função do preço de muitas ferramentas tecnológicas e o valor pago aos imigrantes que realizam este serviço. No Brasil, o interesse pela pesquisa nesta área está iniciando (Felix, 2019), o que torna o acesso a uma variedade de produtos e equipamentos que chegam ao mercado brasileiro um desafio ainda maior pelos custos elevados, em função das taxas de importação (Castro, 2019, p 13)⁵¹.

Pesquisas apontam que a prioridade das pessoas idosas no país é a manutenção da vida, sobrando poucos recursos financeiros para serem adquiridos celulares e/ou manter um plano de internet mensal que suporte baixar e operar sistemas / aplicativos complexos; o desconhecimento da plataforma remota disponível via internet e seu manuseio, além dos problemas com a telefonia e dificuldade de acesso à internet (WiFi), ou seja, uma importante parcela da população idosa não tem acesso à tecnologia mais popular por falta de recursos financeiros para aquisição de tais produtos associado ao analfabetismo digital. Logo, a incorporação de novas tecnologias se apresenta inviável para a maioria das pessoas idosas sem a garantia destas pelo Estado.

Além desses e outros desafios, é possível considerar que, em âmbito estrutural, todo o conjunto de esforços no campo da Política de Saúde para uma saúde mais digital, seja desde a criação do Sistema Único de Saúde (SUS) ou os esforços mais atuais, como a estratégia ESD28, têm ocorrido em um contexto de regressão de direitos sociais e desfinanciamento permanente das políticas públicas, principalmente após a aprovação da Emenda Constitucional 95/2016. O que coloca em risco as conquistas demarcadas desde a Constituição Federal de 1988, reforçando as políticas sociais pluralistas ou pluralismo de bem-estar (Pereira-Pereira, 2010) com quebra na centralidade do Estado na provisão da proteção social, por meio do processo de privatização, que se realiza através da abertura de espaço para o mercado, o voluntariado (organizações não governamentais), bem como a convocação das famílias na prática da política social.

As políticas sociais pluralistas, por meio das quais o Estado reforça a condução da política social brasileira através de vários atores, a saber: o Estado, o mercado e a sociedade, a proposta passou a ser a privatização das responsabilidades públicas e redução de direitos sociais e trabalhistas. Nesse contexto, o cuidado é privatizado e aparece como mercadoria, com acesso para os que podem pagar. Para os que não podem arcar com os altos custos do cuidado resta o espaço fami-

50 HIRATA (2020).

51 CASTRO (2019).

liar e da já conhecida filantropia. Trata-se de uma situação que envolve o esgotamento ou déficits de cuidado, em tempos de capitalismo neoliberal que mina a capacidade do trabalho de cuidado na sociedade atual (Fraser, 2020).

Diante deste contexto, faz-se necessário ressaltar que a crise do cuidado não pode ser respondida apenas pelo mercado, com venda de serviços e/ou de ferramentas tecnológicas que favoreçam apenas a satisfação de necessidades básicas de sobrevivência e a redução de custo com o cuidado. Estas inovações tecnológicas precisam ser incorporadas como uma importante aliada à saúde da pessoa idosa no sentido de encontrar alternativas de cuidado, facilitar, qualificar e até mesmo diminuir os custos do cuidado para as famílias, instituições e Estado⁵².

Nesse sentido, Castro (2019) e Hirata (2020) afirmam que o cuidado, quando aliado às novas tecnologias, constitui-se um vasto campo de possibilidades para as pessoas idosas dependentes, cuidadores e/ou familiares, pois pode favorecer para diminuir e amenizar sobrecarga de trabalho e reduzir o tempo de realização destas, na melhoria do custo-benefício dos serviços, na diminuição da distância geográfica, na assistência no cuidado domiciliar e institucional e na conquista da autonomia dos usuários.

Aliar cuidado e tecnologia na saúde, apesar de no Brasil isso ser um grande desafio, precisa ser enfrentada e abordada como questão pública, o que implica a regulamentação de políticas públicas de Cuidado e o reconhecimento do trabalho reprodutivo, essencial nos diferentes ciclos de vida, que historicamente foi colocado no âmbito da solidariedade intrafamiliar e intergeracional, portanto, não remunerando e invisibilizado. E ainda, o fomento de pesquisas que contribuam para superar as desigualdades de acesso desse mercado da Gerontecnologia que esta em expansão, e para verificar até que ponto o uso das inovações tecnológicas estão em consonância com a cultura do país (Castro, 2019)⁵³.

4. CONCLUSÃO

O envelhecimento populacional no Brasil é uma realidade, e o cuidado – compreendido como um trabalho que atende às necessidades dos indivíduos, uma relação de serviço voltada ao apoio e bem-estar, além de um direito social – tem sido amplamente debatido em níveis nacional e internacional. Contudo, nas normativas brasileiras analisadas, o cuidado com a velhice dependente ainda

52 Pode-se dizer que os benefícios advindos da associação entre cuidados e tecnologias perpassam desde o monitoramento de uma política até a realização do autocuidado pela pessoa idosa que muitas vezes não dispõe de terceiros para o seu cuidado. São possibilidades que podem ser discutidas e implementadas, que certamente trarão transformações sociais, especialmente no Brasil. Para Felix (2018, p.120) os CLD serão cada vez mais auxiliados pela tecnologia, e no Brasil a falta de um complexo industrial do cuidado significa reduzir o acesso da população a esses produtos e serviços, ampliando a desigualdade social.

53 CASTRO, 2019.

necessita de avanços para a formulação de uma política específica. Segundo Camarano e Mello (2010), essa política deve incluir um conjunto de serviços direcionados às pessoas idosas com limitações para realizar Atividades da Vida Diária (AVDs), contemplando a oferta de cuidados diversificados, como os serviços de cuidados de longa duração.

Aliado à perspectiva que situa o cuidado como uma questão a ser respondida pelo Estado e pela sociedade, identificou-se que a política de saúde pública brasileira, através do SUS, tem buscado ampliar o uso de inovações tecnológicas na saúde desde os anos 1990. Nesse período, houve incremento dos sistemas de informação, notificação, monitoramento e avaliação dos serviços de saúde. Atualmente, no âmbito normativo, o tema das inovações tecnológicas ressurgiu em planos e estratégias, especialmente na Estratégia de Saúde Digital para o Brasil (ESD28), que apresenta uma agenda para a digitalização da saúde até 2028, em consonância com tratativas internacionais.

Entretanto, a ESD28 é um documento geral que não prevê ações voltadas à Economia da Longevidade, tampouco à gerontecnologia, que inclui iniciativas como teleassistência em saúde, inteligência artificial, internet das coisas, educação a distância e mídias voltadas à promoção da saúde, independência, lazer e entretenimento. Essas ferramentas poderiam atender às necessidades específicas das pessoas idosas dependentes de cuidados. Assim, as discussões sobre essas inovações no cuidado não avançam, pois tais tecnologias apresentam custos elevados e sua implementação na rede pública é limitada, especialmente em tempos de políticas neoliberais marcadas pela financeirização, pela redução de investimentos em proteção social e pelo fortalecimento de políticas familistas.

Conquanto, o uso das inovações tecnológicas tem se revelado, como observado em experiências internacionais, como uma importante estratégia a ser incluída nas ações, serviços e políticas públicas e sociais voltadas aos cuidados com as pessoas idosas dependentes, tanto para ampliar a comunicação, interação e orientação a esse segmento, quanto para amenizar o trabalho físico e psicológico dos cuidadores e suas famílias. Em um aspecto mais geral trazer melhoria da qualidade de vida das pessoas com limitações para as AVDs e suas famílias.

No espaço domiciliar, um dos campos promissores para a inserção do cuidado aliado às tecnologias, os desafios também persistem e merecem avanço nas pesquisas. Como foi possível constatar, as ações de Atenção Domiciliar, especialmente por meio do Programa Melhor em Casa (PMC), ainda estão prescritas de forma orientativa, com ênfase na premissa de redução dos custos estatais no direcionamento das responsabilidades para as famílias; ausência de investimentos efetivos na materialização da Política de Saúde e do controle social; as atividades de apoio aos cuidados em saúde ocorrem com insipiente incremento tecnológico,

o que difere das estratégias de cuidado de outros países que inclui a mediação de serviços e inovações Tecnológicas.

Ainda apesar das possibilidades oferecidas pelas inovações tecnológicas no cuidado domiciliar e em outros contextos, o Brasil carece de propostas claras para o segmento idoso. Mesmo iniciativas como a teleassistência e o vídeo monitoramento ocorrem de forma limitada e restrita a alguns estados, sem informações sistemáticas sobre a abrangência no plano nacional. Esse cenário evidencia a atuação insuficiente do Estado, que se insere nos domicílios sem fornecer o suporte necessário, reforçando o papel dos cuidadores familiares e informais, uma prática que perpetua o familismo.

Acresce a isso, a desigualdade estrutural no país que dificulta o uso, o acesso e a implantação de novas tecnologias. O IBGE (2021) indica que apenas 57,7% da população idosa têm acesso à internet, uma das principais ferramentas de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs). Tal dado revela a falta de acesso ao direito à tecnologia previsto no Estatuto da Pessoa Idosa, Art. 21, §1º, o qual indica a necessidade do Poder Público de criar oportunidades de cursos especiais para pessoas idosas com conteúdo relativo às técnicas de comunicação, computação e demais avanços tecnológicos, para sua integração à vida moderna.

Tal cenário mostra que ainda não existem propostas claras do Estado brasileiro para integrar o cuidado ao uso de inovações tecnológicas, mesmo diante do crescente envelhecimento populacional e das oportunidades que essas tecnologias oferecem. Desde a redução de gastos com locomoção até a facilitação do autocuidado no domicílio, os benefícios dessas inovações são inegáveis. Diante disso, é imperativo que o país, por meio de políticas econômicas e sociais, esteja atento ao superenvelhecimento populacional e avance nas discussões sobre o cuidado como um direito humano e social. Isso inclui a integração de diversas políticas públicas e sociais, investimentos consistentes e a implementação de inovações tecnológicas que atendam às reais necessidades da classe trabalhadora, transformando a realidade social dos indivíduos. Nesse processo, os benefícios se estendem para toda a sociedade.

PARTE IV

INCIDÊNCIA DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS NAS PRÁTICAS PROFISSIONAIS

REFLEXÕES SOBRE AS ALTERAÇÕES NO TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS A PARTIR DA UTILIZAÇÃO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: UM DEBATE NECESSÁRIO

MABEL MASCARENHAS TORRES¹

CLAUDIANA TAVARES DA SILVA SGORLON²

EDUARDO LUIS COUTO³

INTRODUÇÃO

Dada a natureza analítica e interventiva do Serviço Social, as assistentes sociais são requisitadas para realização de um trabalho que responda as complexas demandas decorrentes das expressões da “questão social”, especialmente aquelas relacionadas ao pauperismo que avassala boa parte da classe trabalhadora brasileira, a estrutura hierarquizada, violenta e desigual de raça e gênero que exacerba a naturalização do racismo, do feminicídio, da violência praticada contra pessoas idosas, entre outras questões que demonstram o quão frágil é o sistema de proteção social brasileiro.

A profissão é, historicamente, determinada, submetida à lógica e às contradições da sociedade capitalista. É uma profissão essencialmente teórico-prática, requerendo das assistentes sociais a apropriação de um conjunto de conhecimentos, configurando um acervo de saberes que permitam identificar as estruturas que organizam a sociedade capitalista: a relação hierárquica e desigual entre as classes sociais, a produção, a acumulação, a negação, o trabalho e a historicidade.

1 Assistente social, doutora em Serviço Social pela PUC-SP. Docente do Departamento de Serviço Social na Universidade Estadual de Londrina. Líder do GEFTAS – Grupo de Estudos sobre os Fundamentos e o Trabalho de Assistentes Sociais. E-mail: geftasuel@gmail.com

2 Assistente social, doutora em Serviço Social e Política Social pela Universidade Estadual de Londrina. Docente da Universidade Federal de Integração Latino-Americana (UNILA). Vice-líder do GEFTAS – Grupo de Estudos sobre os Fundamentos e o Trabalho de Assistentes Sociais. E-mail: geftasuel@gmail.com

3 Assistente social, doutor em Serviço Social e Política Social pela Universidade Estadual de Londrina. Docente no Departamento de Serviço Social da Universidade Estadual de Maringá. Membro do GEFTAS – Grupo de Estudos sobre os Fundamentos e o Trabalho de Assistentes Sociais. E-mail: geftasuel@gmail.com

No período pandêmico, a desigualdade brasileira foi agravada, perante a peculiar condição que afetou todas as esferas da vida social, exigindo a deliberação de decisões por parte do governo federal e demais instâncias federativas, que incidiu sobre a economia e a vida em sociedade. É certo afirmar que a pandemia revela também o quanto o trabalho no capitalismo foi alterado em decorrência do uso das tecnologias.

A utilização de Tecnologia de Informação (TI) e Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) tem sido cada vez mais presente no trabalho realizado pelas assistentes sociais na prestação de serviços vinculada às políticas sociais. Desse modo, o objetivo do capítulo é evidenciar as alterações ocorridas no trabalho de assistentes sociais pela intermediação do uso das Tecnologias de Informação e Tecnologias de Informação e Comunicação.

As reflexões ora apresentadas estão fundamentadas em uma pesquisa qualitativa, de caráter exploratório, composta de uma revisão bibliográfica sobre o trabalho no capitalismo, o trabalho de assistentes sociais nas políticas sociais, Tecnologias de Informação e Tecnologias de Informação e Comunicação⁴. Os autores e autoras estudados indicam que as alterações no trabalho do capitalismo se configuram como uma realidade em movimento, em resposta aos interesses econômicos e políticos do capital. Desde as últimas décadas do século XX, é visível o derruimento dos direitos dos trabalhadores, a criação de outras modalidades de contratos de trabalho e de pagamento de salário e remuneração, sendo possível observar a necessidade, cada vez maior, de o trabalhador demonstrar que seu trabalho é necessário para a preservação e desenvolvimento do capital.

Foi possível identificar alterações nas condições de trabalho, desde as formas de contratação, a execução das atividades com usuários, o trabalho com a rede de serviços, e as modificações nas condições éticas e técnicas que interferem desde o planejamento, a execução e a produção de conhecimentos sobre o trabalho realizado. Importante destacar que a utilização das Tecnologias de Informação é intensificada no período pandêmico e permanece como um recurso para sistematização de dados que evidenciam as condições objetivas de vida dos usuários, o alcance da prestação de serviços, e porque não dizer a sistematização do trabalho desenvolvido.

Com relação às Tecnologias de Informação e Comunicação, sua utilização tem sido de caráter diverso, desde a ação direta, identificando as demandas apresentadas pelos usuários, como forma de democratizar informações sobre os direitos sociais e a prestação de serviços; dar publicidade para a prestação de

4 Os resultados apresentados, se referem a pesquisa Serviço Social e Comunicação: a linguagem como elemento essencial para o trabalho do/a assistente social, financiado pela Chamada CNPq/MCTI/FNDCT Nº 18/2021 - Faixa A - Grupos Emergentes

serviços executadas pelo poder público municipal. É certo afirmar que tanto as Tecnologias de Informação como as Tecnologias de Informação e Comunicação contribuem decisivamente para consolidar o trabalho remoto e o teletrabalho, requerendo de assistentes sociais a apropriação de conhecimentos que as habilite a utilizar as referidas tecnologias. Outro aspecto importante é a extensão da jornada de trabalho, estreitando a indiferenciação entre o tempo utilizado para a realização do trabalho e o tempo dedicado para a vida íntima das assistentes sociais.

Para dar publicidade para as reflexões construídas, o capítulo será dividido em três partes. A primeira apresenta a abordagem conceitual dos autores sobre as Tecnologias de Informação e Tecnologias de Informação e Comunicação, associada ao trabalho na prestação de serviços vinculadas às políticas sociais. A segunda parte discute as consequências do uso das referidas tecnologias no trabalho de assistentes sociais. E, por fim, a terceira parte é composta das considerações finais.

1. A UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS VINCULADOS ÀS POLÍTICAS SOCIAIS BRASILEIRAS

O Serviço Social se institui como profissão no Brasil inscrito na divisão social do trabalho para atuar nas políticas sociais, construindo respostas interventivas direcionada para as frações pauperizadas da classe trabalhadora. A atuação de assistentes sociais é marcada pela análise da realidade social sob a lógica da totalidade, evidenciando o quanto as contradições constitutivas do capitalismo desencadeiam as desigualdades de classe e raça, além do estabelecimento de relações que reafirmam o patriarcado.

Tendo como principal contratador o Estado, é demandado das assistentes sociais o planejamento, a execução e a avaliação de programas, projetos e serviços vinculados às políticas sociais, de modo a responderem às requisições institucionais, a partir da ótica do controle e coerção do Estado sobre os trabalhadores e as trabalhadoras pobres, próprias do trabalho assalariado, e determinadas para o atendimento dos denominados “beneficiários” dos serviços.

Na mesma medida, alinhadas com a direção social da profissão, as profissionais realizam a escuta qualificada das demandas apresentadas pela população usuária dos serviços, identifica suas necessidades, estabelece as ações e atividades de trabalho, problematiza e evidencia os interesses dos trabalhadores, principalmente, aqueles que afetam a sua vida cotidiana.

É no campo das políticas sociais, via prestação de serviços, que se estabelece um importante espaço de disseminação de informações, a partir do de-

sempenho dos agentes públicos, entre eles as assistentes sociais, para elaborar e difundir conteúdos, proporcionando aos usuários o acesso às informações. Tal como estabelecido no art. 5º do Código de Ética de assistentes sociais em 1993⁵, é dever das assistentes sociais:

- c - democratizar as informações e o acesso aos programas disponíveis no espaço institucional, como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos/as usuários/as;
- d - devolver as informações colhidas nos estudos e pesquisas aos/às usuários/as, no sentido de que estes possam usá-los para o fortalecimento dos seus interesses; (Cfess, 1993).

A produção e disseminação de informações é parte constitutiva do trabalho de assistentes sociais. Alicerçada na perspectiva da informação que se torna pública, assistentes sociais contribuem para que a informação seja alcançada pelos usuários dos serviços, sendo considerada uma das ferramentas que interfere no modo como os usuários entendem e interpretam a prestação de serviços destinada ao atendimento de suas necessidades. Sob este ponto de vista, assistentes sociais atuam na direção da democratização da informação, utilizando para tanto, as Tecnologias de Informação e Comunicação.

No tocante às Tecnologias de Informação e as Tecnologias de Informação e Comunicação, ambas se apresentam como estratégicas para a produção de múltiplos conteúdos, em um contexto repleto de informações que nem sempre expressam um conhecimento favorável aos interesses dos trabalhadores. Nesse sentido, é essencial definir o entendimento por meio do qual se apoia para se referir às Tecnologias de Informação e Tecnologias de Informação e Comunicação.

Veloso (2011, p. 58)⁶ define que: “[...] TI remete ao conjunto de dispositivos, serviços e conhecimentos relacionados a uma determinada infraestrutura, composta por computadores, softwares, sistema de redes etc. [...]”. O estado brasileiro publicou o Decreto nº 10.332 / 2020⁷ e o Decreto 11.260/ 2022⁸, instituindo as estratégias do Governo Digital para o período de 2020 a 2023, no âmbito dos órgãos e das entidades da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências, envolvendo ações, projetos e programas. De acordo com o art. 8º do Decreto 11.260/ 2022⁹, a Estratégia de Governo digital é “organizada em princípios, objetivos e iniciativas que nortearão a transformação do governo por meio do uso de tecnologias digitais, com a promoção da efetividade das políticas e da qualidade dos serviços públicos, com

5 CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS. **Código de ética do/a assistente Social e Lei 862/93, que regulamenta a profissão de assistente social**. 9. ed. Brasília: CFESS, 1993. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf>. Acesso em: 21 maio 2021.

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

7 Sobre o referido Decreto, ver: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20192022/2020/Decreto/D110332.htm

8 Sobre o referido Decreto ver: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20192022/2022/Decreto/D11260.htm#art7

9 Sobre o referido Decreto ver: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20192022/2022/Decreto/D11260.htm#art7

o objetivo final de reconquistar a confiança dos brasileiros”. Uma das determinações estabelecidas no referido Decreto é transformar 100% dos serviços públicos digitalizáveis até 2023. Esse ordenamento afeta diretamente a prestação de serviços vinculada às políticas sociais, quer seja pela implantação de bancos de dados como o CADÚnico, páginas de acesso à informação¹⁰, uso de aplicativos e outras ferramentas informacionais, quer seja pelas alterações que ocorrem na ação direta com os usuários, no acesso e democratização da informação, o que será debatido ao longo do capítulo.

No que se refere às Tecnologias de Informação e Comunicação, Luz, Silva e Dantas (2021, p. 59-60)¹¹ afirmam que:

podem ser entendidas como um conjunto de recursos tecnológicos que proporcionam um novo modo de se comunicar. [...] Algumas das [...] características das TICs são a agilidade, a horizontalidade e a possibilidade de manipulação do conteúdo da comunicação e informação mediante a digitalização e comunicação em redes.

É comum no debate em torno das Tecnologias de Informação e Comunicação a apresentação de suas características inovadoras, tais como a facilidade de acesso às informações, por meio do uso de plataformas digitais, aplicativos, redes e mídias sociais. Sob este ponto de vista, as Tecnologias de Informação e Comunicação são identificadas pela sua capacidade de mobilizar e difundir conhecimentos e informações cujo alcance é massificado e nem sempre apreendido em sua inteireza, perante sua velocidade e capilaridade. Uma das consequências visíveis decorre do modo com as informações são utilizadas, o que pode proporcionar manipulação do conteúdo e disseminação de informações cuja veracidade pode ser colocada em xeque. Por outro lado, é fundamental entender como o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação contribui para a construção, transmissão de informações via redes sociais, destacando a premissa da comunicação como um instrumento político, de formação da consciência crítica. Aqui se estabelecem os fundamentos da comunicação pública, tal como afirma Figueiredo (2018, p. 165)¹² a:

comunicação pública pode ser identificada como o direito a comunicação transversal às políticas públicas sociais. [...] se fundamenta nos direitos humanos e atribui o protagonismo a população por meio do exercício da cidadania.

10 Um exemplo desta iniciativa ocorreu no ano de 2023, quando o governo federal lançou a plataforma Observatório do Cadastro Único, cujo objetivo é ampliar o aproveitamento dos dados do CADÚnico para a gestão das políticas públicas. Sobre a referida Plataforma ver: <https://www.gov.br/mds/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/nesta-terca-feira-21-mds-lanca-plataforma-observatorio-do-cadastro-unico#:~:text=O%20lan%C3%A7amento%20da%20nova%20plataforma,o%20Observat%C3%B3rio%20do%20Cadastro%20%C3%AAnico>.

11 LUZ, J., SILVA, B. S., DANTAS, H. **Participação política**: casos que nos inspiram e ações que nos movimentam. Rio de Janeiro: Konrad Adenauer Stiftung, 2021

12 FIGUEIREDO, Kênia Augusta. Comunicação pública: um direito humano em conexão com o Serviço Social. **Temporalis**, Brasília, ano 18, n. 36, p. 162-177, jul./dez. 2018b. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/21506/pdf>. Acesso em: 4 nov. 2023.

Eis aqui um caminho de aproximação entre o que está estabelecido como dever ético de assistentes sociais no processo de democratização de informações e a defesa de direitos como um dos princípios que fundamentam o seu trabalho nas políticas sociais.

Dessa forma, é preciso refletir sobre a prestação de serviços nas políticas sociais nesse contexto, em que prevalece o uso cada vez mais exacerbado da Tecnologia de Informação e das Tecnologias de Informação e Comunicação.

Tal qual os demais setores da economia, os serviços se inscrevem na estrutura do trabalho na sociedade capitalista, subordinados aos imperativos da produtividade, do lucro, da exploração e da mercadoria. O setor de serviços envolve uma gama de atividades intermediadas pelo uso das Tecnologias de Informação e Tecnologias de Informação e Comunicação, cuja característica predominante se relaciona com a “maximização do tempo, pelas altas taxas de produtividade, pela redução dos custos, como os relativos à força de trabalho, além de exigir a ‘flexibilização’ crescente dos contratos de trabalho” (Antunes, 2018, p. 32)¹³.

Partindo da análise de Antunes (2018), e aproximando a prestação de serviços vinculada às políticas sociais, entende-se que os efeitos do uso das tecnologias, associado com a precarização das condições de trabalho, aponta para a diminuição da qualidade dos serviços prestados no âmbito público, recaindo seus efeitos, principalmente, sobre os trabalhadores e usuários. Isto significa dizer que as alterações, que circunscrevem os serviços, de maneira direta, dificultam o acesso por parte da classe trabalhadora, seja pelo seu custo e dificuldade de acesso e manuseio de equipamentos informacionais, seja pela burocratização.

Tal situação se manifesta a partir também da reestruturação produtiva que introduz diversas mudanças nos postos de trabalho. Essas mudanças revelam o aumento da velocidade na execução das ações de serviços, evidenciando, de acordo com Santos (2019, p. 207)¹⁴, “[...] os novos ritmos impostos pelas novas tecnologias e a celularização, somados ao aperfeiçoamento dos mecanismos de controle do trabalho”. Com o advento destas técnicas no processo produtivo, o que se observa é a sua difusão ilimitada, aumentando “a produtividade do trabalho, intensificando os mecanismos de extração do sobretrabalho, [...]” (Antunes, 2018, p. 33)¹⁵, produzindo ainda mais pressão sobre os trabalhadores, requerendo, para tanto, um entendimento crítico sobre as consequências de tais

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

14 SANTOS, Fagner Firmo de Souza. Trabalho, adoecimento e cotidiano em tempos de modelo flexível: o caso dos metalúrgicos de Campinas e região. In: ANTUNES, Ricardo (org.). **Riqueza e Miséria do trabalho no Brasil IV**: trabalho digital, auto-gestão e expropriação da vida: o mosaico da exploração. São Paulo: Boitempo, p. 205 – 221, 2019.

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

mudanças no modo como a relação de compra e venda força de trabalho passa a ser realizada.

Diante das contradições encerradas entre capital e trabalho, os serviços, sejam esses privados ou públicos, ou ainda no âmbito doméstico, ao estilo trabalho remoto e *home office*, apresentam-se como instrumentos viabilizadores da expansão da reprodução da força de trabalho, bem como de sua forma de controle e vigilância, prática que se estende aos prestadores de serviço e ao cidadão usuário. Isto também é perceptível quando o capital busca, de todas as maneiras, a substituição dos serviços por inovações tecnológicas, cujo objetivo é a elevação da produtividade. Sobre isso, Tavares (2021, p. 70)¹⁶ assevera que:

[...] na mesma proporção em que os avanços tecnológicos vão se disseminando e o aparato de proteção ao trabalho vai sendo reduzido, o desalento e o medo atingem também trabalhadores ocupados, especialmente aqueles das camadas mais baixas da população, porque cada trabalhador é potencialmente um desempregado.

Nesse sentido, é imprescindível uma reflexão crítica sobre as estratégias tecnológicas utilizadas pelo capital para maximizar lucros, ou no dizer de Antunes (2018, p. 33) as Tecnologias de Informação “[...] configuram-se como um elemento novo e central para a uma efetiva compressão dos novos mecanismos utilizados pelo capital [...]”, para extração de lucros e produtividade.

Por outro lado, essas tecnologias podem ser instrumentalizadas como aliadas para a democratização das informações que interessam a classe trabalhadora, o que possibilita que caminhos alternativos sejam percorridos no sentido de uma atuação nas políticas públicas e sociais alinhadas com a perspectiva de direitos. Diante das modificações do processo produtivo, vê-se no Estado um agente necessário para organizar e controlar a produção e o consumo, através de inovações tecnológicas que visam atender necessidades básicas da população e, em grande parte, os interesses privados de grandes corporações.

Em que pese as mudanças ocorridas no terreno tecnológico e todas as facilidades trazidas, também é preciso ponderar sobre como estes avanços incidem na vida das pessoas, com qual propósito, de que maneira e com qual intensidade. Estas questões permitem compreender que o acesso aos meios tecnológicos, não necessariamente, significa a democratização das informações na perspectiva de cidadania, uma vez que “existe de facto um grande hiato entre conhecimento e consciência pública [...]” (Castells; Cardoso, 2005, p. 20)¹⁷.

16 TAVARES, Maria Augusta. **Informalidade e precarização do trabalho**: a nova trama da produção capitalista. São Paulo - SP: Cortez, 2021.

17 CASTELLS, Manuel; CARDOSO, Gustavo (org.). **A sociedade em rede**: do conhecimento à ação política. Belém: Imprensa Nacional - Casa da Moeda, 2005. Disponível em: https://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/a_sociedade_em_rede_- Acesso em: 04 nov. 2023

Buckingham (2022, p. 19)¹⁸ contribui com a discussão ao afirmar que “entender a mídia hoje exige o reconhecimento da complexidade de formas modernas de “capitalismo digital”. Desde modo, é preciso considerar que a utilização de recursos tecnológicos na prestação de serviços vinculados às políticas sociais, visando democratização das informações requer conhecimento e capacidade de apreensão da realidade com intuito de instrumentalizar o profissional para a necessária articulação e proposição de informações que se colocam em uma perspectiva crítica. Em um contexto no qual se aprofunda a lógica de Estado mínimo e a culpabilização e individualização da pobreza, esvaziando o sentido da coletividade e do nexos causal da desigualdade é essencial que assistentes sociais analisem a realidade, apropriando-se dos fundamentos que estruturam a sociedade capitalista. É uma análise atenta sobre a sociedade regida por relações contraditórias e mercantis, de modo a possibilitar o entendimento sobre o papel da comunicação na formação da opinião pública, na legitimação e sacralização das relações de mando e poder.

1.1. TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E A DEMOCRATIZAÇÃO DO ACESSO À INFORMAÇÃO

As Tecnologias de Informação e Comunicação, ao serem utilizadas a partir das diferentes formas de apropriação da comunicação como ferramenta de intervenção profissional, têm potencial de estabelecer canais ampliados de democratização do acesso à informação, via programas, projetos e serviços para a garantia de direitos, o que promove o fortalecimento da participação e da capacidade de decidir dos usuários dos serviços (Sgorlon, 2020)¹⁹. Assim, ao se pensar no trabalho desenvolvido pelas assistentes sociais, esse se apresenta como mediador/facilitador deste processo. Entende-se que a democratização das informações, quando instrumentalizadas na perspectiva do acesso aos direitos, “organiza e veicula informações de interesse da população e do assistente social” (Sarmiento, 2017, p. 121)²⁰.

Sob este ponto de vista, as assistentes sociais são chamadas a fundamentar o seu trabalho a partir de um conjunto de conhecimento que possibilite analisar a realidade social, elaborar respostas interventivas, produzir conhecimentos, democratizar informações, entre outras questões. Parte-se do pressuposto de que

18 BUCKINGHAM, David. **Manifesto pela educação midiática**. São Paulo: Edições Sesc São Paulo, 2022.

19 SGORLON, Claudiana Tavares da Silva. **O trabalho dos assistentes sociais na Política de Assistência Social: estratégias comunicacionais e possibilidades interventivas**. 2020. Tese. Universidade Estadual de Londrina – Londrina-PR. Disponível em: https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=8930326 https://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/a_sociedade_em_rede_-_ Acesso em: 04 nov. 2023.

20 SARMENTO, Hélder Boska de Moraes. Instrumental técnico e serviço social. In: SANTOS, Cláudia Mônica; BACKX, Sheila; GUERRA, Yolanda (org.). **A dimensão técnico-operativa no serviço social: desafios contemporâneos**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2017.

a democratização da informação favorece a expansão dos espaços para a tomada de decisões, que incidem sobre a vida dos usuários e suas famílias, ampliando as possibilidades de monitorar e avaliar os serviços, ou ainda, de construir coletivamente alternativas para o enfrentamento de suas necessidades.

Sgorlon (2020) defende que o acesso às informações é fator determinante para que a população usufrua de seus direitos e que os entraves encontrados pelos profissionais para disseminar as informações são das mais variadas ordens, desde a falta de condições objetivas de trabalho que possibilitem dar mais eco para as ações executadas nas unidades de prestação de serviços, bem como a relativa autonomia própria do trabalho assalariado, as relações de hierarquia, burocracia e poder, que caracterizam a estrutura das políticas sociais brasileiras.

Assim, é possível perceber que o acesso à informação e sua abundante circulação, necessariamente, pode não significar mudanças agregadoras quando se fala em disputa de projetos, aqui identificados como projeto de manutenção de poder midiático e um projeto que busca a democratização da informação alinhada aos princípios democráticos tal como proposto na comunicação pública. Assim, o conhecimento sobre os meandros, que envolvem a comunicação e sua estrutura, se coloca como potencial para mergulhar na complexidade da realidade e suplantar ao domínio da mídia corporativa, em sua nova forma.

A sociedade do século XXI tem sido marcada pela massiva circulação de informações e, assim, se coloca como preeminente debruçar-se sobre seus propósitos em uma sociedade de classe, marcada pelas desigualdades sociais. Posto isso, é preciso analisar como a comunicação se estabelece neste contexto, seus limites e possibilidades, considerando que a socialização da informação em uma perspectiva crítica e analítica, favorece a tomada de decisões calcadas em uma leitura de realidade reveladora de suas contradições.

Contudo, é preciso reconhecer que na maioria das vezes a informação não se constitui em saber político, crítico. Há uma questão essencial estudada por Chauí (2006, p. 15)²¹ denomina de “discurso ideológico”. Para Chauí, tal discurso pretende:

coincidir as coisas, anular a diferença entre o pensar, o dizer, e o ser [...] uma lógica da identificação que unifique o pensamento [...], pelo apagamento das diferenças o acesso à informação como “um direito humano fundamental, vinculado à noção de democracia.

A proposição da autora é que a informação é utilizada para forjar um ponto de vista de uma determinada classe sobre a outra classe, ou seja, a burguesia impondo seu modo de pensar e produzir conhecimento para a classe trabalhadora. A defesa da autora é da informação democrática e democratizada, voltada

21 CHAUI, Marilena. **Simulacro e poder**: uma análise da mídia. São Paulo: Bartira, 2006.

para o acesso às informações públicas, o que exige dos órgãos públicos implantar mecanismos que visem facilitar o livre fluxo de informação.

Para Prates (2018, p. 1)²²: “informação é sem dúvida parte constitutiva do poder”, pois sem o acesso à informação, nem se quer há possibilidade de lutar pelo acesso aos direitos, bem como por processos sociais e comunicacionais emancipatórios. Dito isto, a socialização da informação, a partir da comunicação, apresenta mecanismos passíveis de serem instrumentalizados para subsidiar a tomada de decisões em uma perspectiva coletiva. Por conseguinte, Figueiredo (2018, p. 167)²³ apresenta a: “socialização da informação como meio de construção da cidadania [...]”. Dessa forma, a capilaridade da informação voltada aos interesses da classe trabalhadora está intrinsecamente relacionada ao nível de democratização de uma sociedade, de sua capacidade de reconhecer diferentes atores sociais, suas heterogêneas demandas, o que, para sua efetivação, intenta novas formas de luta e resistência por parte dos trabalhadores e das trabalhadoras.

Para Bizerra e Souza (2014, p. 262)²⁴, a informação hoje “é um requisito para

[a] sobrevivência”, o que requer percepção de que o conhecimento alcançado pelo desenvolvimento tecnológico, de origem na Tecnologia da Informação, atingiu níveis qualitativos e quantitativos expressivos e inéditos, colocando-se como determinantes socialmente, ao provocar mudanças radicais na forma de organização da sociedade. Este avanço ocorre em função da instalação de uma comunicação instantânea em escala planetária, o que os autores supracitados denominam de “economia da informação” (Bizerra; Souza, 2014, p. 262)²⁵.

Interessante a ponderação de Pastor (2007, p. 222)²⁶, ao trabalhar com a definição de informação como “requisito para uma gestão democrática”, que abra caminhos para que, por meio da informação, os usuários também consigam acessar seus direitos, incorporando a informação como aliada na democratização da gestão pública. Ter informação, ter conhecimentos acumulados sobre temáticas, contextos e processos é imprescindível para a tomada de decisão de modo mais autônomo, e a capacidade de desvendar mediações a partir de conhecimentos pautados na informação é, sem dúvida, parte constitutiva do poder.

-
- 22 PRATES, Jane Cruz. A importância da linguagem e da gestão da informação nos processos participativos. **Textos & Contextos**, Porto Alegre, v. 17, n. 1, p.1-10, jan./jul. 2018. Disponível em: <http://revistaeletronicas.pucrs.br/fass/ojs/index.php/fass/article/view/31233/17148>. Acesso em: 2 nov. 2023.
 - 23 FIGUEIREDO, Kênia Augusta. Comunicação pública: um direito humano em conexão com o Serviço Social. **Temporalis**, Brasília, ano 18, n. 36, p. 162-177, jul./dez. 2018b. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/21506/pdf>. Acesso em: 4 nov. 2023.
 - 24 BIZERRA, Fernando de Araújo; SOUZA, Reivan Marinho. A “sociedade de informação” e a centralidade do trabalho: uma relação polêmica. **Argumentum**, Vitória, v. 6, n. 1, p. 253-270, jan./jun. 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/argumentum/article/view/8071/5786>. Acesso: 2 nov. 2023.
 - 25 BIZERRA, Fernando de Araújo; SOUZA, Reivan Marinho. A “sociedade de informação” e a centralidade do trabalho: uma relação polêmica. **Argumentum**, Vitória, v. 6, n. 1, p. 253-270, jan./jun. 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/argumentum/article/view/8071/5786>. Acesso: 2 nov. 2023.
 - 26 PASTOR, Márcia. A democratização da gestão da política de assistência social: fragmentos de um estudo. **Revista Katálysis**, Florianópolis, v. 10, n. 2, p. 222-227, jul./dez. 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rk/a/9vRBZJhG7syMCpSY-3QpbJFC/?lang=pt&format=pdf>. Acesso: 2 nov. 2023

É importante frisar que a Política Nacional de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS (2023, p. 8)²⁷ compreende: “[...] a Comunicação como direito e também como um campo de ação política estratégica. Democratizar a Comunicação no Brasil é contribuir com a democratização da sociedade”. Assim, promover canais de acesso à informação e uma cultura que prime pela transparência, se faz significativo em tempos de “infotelecomunicações”, definido por Veloso (2011, p. 48)²⁸ como: “[...] convergência das tecnologias digitais e da multimídia”, bastante utilizadas nos dias de hoje como mecanismo de socialização de informação, o que pode favorecer que mais pessoas consigam acessar uma informação que antes ficava restrita a um grupo reduzido. Para tanto, o uso de instrumentos comunicacionais e demanda por informações, especialmente, quando relacionadas às informações das políticas públicas e sociais devem vir acompanhadas da reflexão de suas implicações políticas.

2. O ENTRECruzAMENTO ENTRE AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E AS ALTERAÇÕES NO TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS

O trabalho das assistentes sociais nos serviços é carregado de determinações, destacando: a normatização das funções; os objetivos das políticas sociais; os processos gerenciais, entre outros elementos que incidem sobre o modo como as profissionais planejam e executam o seu trabalho. No exercício da profissão, as assistentes sociais se deparam com questões e dilemas que as colocam em xeque, exigindo, portanto, uma leitura analítica da realidade que contribua para o entendimento de como a sociabilidade burguesa se estrutura.

A atuação das assistentes sociais, na prestação de serviços, vinculada com as políticas é devastada pelo gerencialismo estabelecido na gestão das políticas sociais, que se expressa na rotina, no estabelecimento de metas e arranjos interventivos, que nem sempre levam em conta a complexidade das demandas e questões com as quais a assistente social lida cotidianamente.

Portanto, é essencial e necessário [...] decifrar o processamento do trabalho em serviços como expressão do trabalho coletivo e a atividade exercida por

27 CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS. **Política de comunicação CFESS-CRESS**. 4. ed. Brasília: CFESS, 2023. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/arquivos/2023-4edPoliticaNacionalComunicacao-CfessCress.pdf> Acesso em: 29 out. 2023.

28 VELOSO, Renato. Tecnologias da Informação e Serviço Social: notas iniciais sobre o seu potencial estratégico para o exercício profissional. **Emancipação**. Ponta Grossa. 10(2): 517-534, 2010. Disponível em: <https://revistas.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/766/1885> Acesso em: 30 out. 2023.

assistentes sociais, apreendida como uma especialização do trabalho social na sociedade do capital (Raichelis, 2017, p. 43)²⁹.

Assim como os demais trabalhadores, o trabalho das assistentes sociais está submetido à lógica e ao regramento das organizações contratantes de sua força de trabalho. Caracteriza-se pela precarização e flexibilização das condições de trabalho, aos baixos salários³⁰, as exigências da execução de multitarefas, participando de “um conjunto de atividades comuns a todos os trabalhadores”. Nogueira e Tumeleiro (2015)³¹, por sua vez, apontam que a assistente social integra as equipes multiprofissionais que executam o trabalho nas políticas sociais.

Ressaltam que essa inserção trouxe à tona questionamentos sobre as características do exercício profissional da assistente social, Nogueira e Tumeleiro (2015, p. 207) expressam que no que se refere as:

[...] as dificuldades de adequar-se às exigências do atual padrão gerencialista na área das políticas públicas e os entraves para encaminhar a ação em uma linha emancipatória, participativa e democrática.

Ao atender as exigências e requisições estabelecidas como parte do trabalho desenvolvido, é nítida a diminuição do poder das profissionais de expressar os conhecimentos próprios da profissão, como também os conhecimentos sobre o trabalho desenvolvido, gerando a ideia de uma incapacidade de identificar as ações, as atividades e o alcance do trabalho desenvolvido. Agrega-se a isso, a extensão da jornada de trabalho a partir da adoção do trabalho remoto e do *home office*, o que alterou de forma significativa as condições objetivas de trabalho das assistentes sociais.

A discussão sobre a jornada de trabalho vem ganhando relevo, especialmente, a partir das alterações no modo como trabalho é realizado. A modalidade do teletrabalho e do *home office* acarretará uma mudança significativa na composição da jornada de trabalho, especialmente pela mediação do uso de Tecnologias de Informação e Tecnologias de Informação e Comunicação. A premissa é aquela já estudada por Marx nos Manuscritos de 1861- 1863, quando afirma que há múltiplas consequências no uso da maquinaria no trabalho, especialmente, aquelas que eliminam o trabalho vivo e substitui o trabalhador.

29 RAICHELI, Raquel. Serviço Social: trabalho e profissão na trama do capitalismo contemporâneo. In: RAICHELI, Raquel; VICENTE, Damares; ALBUQUERQUE, Valéria (Org.). **A nova morfologia do trabalho no Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 2017. p. 25–65.

30 Sobre o assalariamento de assistentes sociais ver a produção do conjunto CFESS/CRESS, especialmente PERFIL DE ASSISTENTES SOCIAIS NO BRASIL: formação, condições de trabalho exercício profissional, elaborado em 2022. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/arquivos/2022CfessPerfilAssistentesSociais-Ebook.pdf>

31 NOGUEIRA, Vera Maria; TUMELEIRO, Silvana Marta. A relativa autonomia do assistente social na implementação das políticas sociais: elementos explicativos. In: **O Social em Questão**. Rio de Janeiro: PUC-RJ, 2015. p. 205- 228. Disponível em: <http://osocialemquestao.ser.puc-rio.br/media/OSQ_34_9_Nogueira_Tumelero.pdf>. Acesso em: 9 jun. 2021.

Dessa forma, o maquinário é desenvolvido pelos capitalistas ou seus representantes e tem sido incorporado como parte dos meios utilizados para diminuir o tempo gasto na realização da produção de mercadorias em todas os setores da economia, ao mesmo tempo em que perante a velocidade da produção e as possibilidades de extração do mais-valor, o trabalhador se torna descartável, passando a compor um exército de reserva, disponível para o capital em tempos superavitários.

Dessa forma, “aqui aparece a tendência geral da produção capitalista tomada em todos os seus ramos produtivos: o trabalho humano substituído pela máquina (Marx, 1994, p. 104)³².

No século XXI, a substituição do trabalho pelo maquinário e pelo uso de Tecnologias de Informação tem sido uma realidade que evidencia uma ambiguidade: por um lado a tecnologia expressa a capacidade do capital de fazer valer suas necessidades de produzir mercadorias em uma velocidade que supra seus interesses de extração do mais-valor, mesmo que as custas da eliminação do trabalho vivo, por outro, o trabalhador, perante sua condição de vendedor da força de trabalho, mesmo lutando contra a implantação de processos de trabalho intermediados pelo uso da tecnologia, sucumbe ao seu uso como forma (também) de preservar o seu próprio trabalho. Nesse sentido, Marx (1994, p. 106)³³ afirma:

[...] a máquina aparece aqui como elemento intrínseco ao modo de produção capitalista, como uma *revolução* no interior das oficinas (Ateliers), a finalidade passa a ser o constante aperfeiçoamento da maquinaria [...] ao mesmo tempo em que faz diminuir o número de trabalhadores ocupados.

Os trabalhadores passam a trabalhar subordinados às alterações nos processos de produção, submetidos aos anseios dos capitalistas de fazer jus ao seu salário, encurtando seu tempo de descanso. Aqui se associa outro elemento importante: a introdução do maquinário e da tecnologia altera o tempo e a forma de produção das mercadorias, ou seja, está em curso a realização de um trabalho em larga escala, nem sempre pensado e projetado pelo trabalhador, mas, para diminuir o tempo gasto para a produção das mercadorias. Este modo de produzir incide diretamente sobre a jornada de trabalho, que passa a ser cada vez mais extensa e extenuante para o trabalhador.

32 MARX, Karl. Maquinaria e trabalho vivo: os efeitos da mecanização sobre o trabalhador. **Extraído de “Zur Kritik der Politischen Ökonomie (Manuskript 1861-1863)”**, MEGA, 11, 3.6, Berlim, 1982, pp. 2053-59. Traduzido do original alemão por Jesus I. Ranieri. Disponível em: https://www.ifch.unicamp.br/criticamarxista/arquivos_biblioteca/artigo288Artigo1.5.pdf. Acesso: 02 dez. 2023.

33 MARX, Karl. Maquinaria e trabalho vivo: os efeitos da mecanização sobre o trabalhador. **Extraído de “Zur Kritik der Politischen Ökonomie (Manuskript 1861-1863)”**, MEGA, 11, 3.6, Berlim, 1982, pp. 2053-59. Traduzido do original alemão por Jesus I. Ranieri. Disponível em: https://www.ifch.unicamp.br/criticamarxista/arquivos_biblioteca/artigo288Artigo1.5.pdf. Acesso: 02 dez. 2023.

No tocante à jornada de trabalho, os estudos de Dal Rosso (2006, p. 31)³⁴, corroboram para o entendimento de que “a jornada de trabalho se expressa primeiramente pelo componente de duração, que compreende a quantidade de tempo que o trabalho consome das vidas das pessoas”.

No capitalismo, a jornada de trabalho é estabelecida pelo contratador e se relaciona com a necessidade de realização da produção e, especialmente no trabalho desenvolvido nas políticas sociais, na execução de ações, atividades e serviços que supram as necessidades dos trabalhadores e das trabalhadoras, que sejam funcionais aos interesses econômicos e políticos do capital. Dal Rosso (2006) afirma que a intensificação e prolongamento da jornada de trabalho são toleráveis no capitalismo, desde que não coloque em risco a vida dos trabalhadores.

Em tempo de redução dos direitos do trabalhador e da disseminação da ideia de que o trabalhador é custo para o capital, que o trabalhador rouba parte do seu tempo de trabalho para cuidar da sua vida, é cada vez mais comum identificar a extensão da jornada de trabalho, a diminuição do tempo livre, e a cobrança pela intensificação das ações de trabalho. Nesse sentido, o trabalhador está assoberbado com suas tarefas e funções, identifica que seu tempo livre é escasso, se depara com a fragilização das instâncias de coletivização das lutas por melhores condições de vida e de trabalho.

A implantação do trabalho remoto, regulada no Brasil pela Lei nº 14.442/2022³⁵, estabelece que é considerado trabalho remoto aquele que para a sua execução utilize as Tecnologias de Informação e Comunicação. Regula também que o trabalhador poderá executar seu trabalho, prestar serviços por jornada, por produção ou por tarefa. A referida lei provocou várias alterações nas condições e na execução do trabalho. Destaca-se a alteração da jornada de trabalho e nas formas de controle sobre as ações realizadas, principalmente para aqueles cuja atuação ocorre em *home office*. É evidente a ampliação da jornada de trabalho (especialmente das mulheres), mediante o aumento quantitativo das demandas relacionadas ao processo de empobrecimento da população, ao aumento da violência sociofamiliar, das dificuldades decorrentes do uso das tecnologias, quer seja em decorrência da ausência ou de equipamentos (telefone, computadores etc.) insuficientes ou incompatíveis com as necessidades de trabalho.

No entanto, o que fica latente é que no *home office* são perceptíveis a “[...] diminuição do tempo de descanso, causando exaustão pelo tempo frente aos equipamentos eletrônicos e outras questões que podem desencadear problemas

34 DAL ROSSO, Sadi. Jornada de trabalho: duração e intensidade. *Ciência & Cultura*. São Paulo. v.58 n.4 out./dez. p. 31 – 34, 2006. Disponível em: <http://cienciaecultura.bvs.br/pdf/cic/v58n4/a16v58n4> Acesso: 02 out. 2023.

35 Para acesso a referida lei, ver: <https://normas.leg.br/?urn=urn:lex:br:federal:lei:2022-09-02;14442>

de saúde decorrentes da precarização e das condições de trabalho [...]” (Cfess, 2020, 05)³⁶ e a “implantação” da medição da eficiência, da eficácia e da efetividade do exercício profissional, da identificação dos resultados do trabalho.

Pode-se analisar que em tempos como esses a estrutura do capitalismo não se altera, ou seja, o capitalismo se funda na desigualdade e na acumulação, o que hierarquiza a relação entre os que detêm os meios de produção e aqueles que vendem sua força de trabalho. A flexibilização das relações de trabalho e a informalidade são “vendidas” aos trabalhadores como os novos e essenciais elementos que estruturam o trabalho, sugerindo que só assim eles poderão ser donos de sua força de trabalho. O que se vê “são traços de um movimento permanente de perdas, regressão social, ofensiva contra os trabalhadores, superexploração da força de trabalho em âmbito mundial, com expressões nefastas na periferia dependente” (Raichelis; Arregui, 2021, p. 140)³⁷. Além disso, a política econômica adotada pelo governo federal no período de 2014 a 2022³⁸, intensificou as perdas dos direitos desses trabalhadores, além de diminuir postos de trabalho formais.

Diante de uma realidade tão adversa, tensionada pelos interesses do capital, o Serviço Social brasileiro se colocará nas trincheiras da resistência à desregulamentação do trabalho no capitalismo e à destruição dos direitos dos trabalhadores. Firma os princípios estabelecidos no Código de Ética de 1993, o compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional. Desse modo, reafirma que a formação permanente e o trabalho profissional estão em uma relação indissociável, expressando a direção política, que se coloca também em uma perspectiva ética, cuja premissa é a defesa da democracia, da equidade e da justiça social, que assegure a universalidade de acesso aos bens e serviços relativos às políticas sociais, bem como a sua gestão democrática.

Para demonstrar as alterações no trabalho de assistentes sociais a partir da utilização das Tecnologias de Informação e Tecnologias de Informação e Comunicação, destacam-se duas ações que caracterizam o seu exercício profissional: a ação direta com os usuários e a sistematização do trabalho profissional.

36 CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS. **Teletrabalho e Teleperícia**: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia. Brasília, DF: CFESS, 2020. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalho-telepericiacfess.pdf> Acesso em: 20 jul. 2022.

37 RAICHELIS, Raquel; ARREGUI, Carola C. O trabalho no fio da navalha: nova morfologia no Serviço Social em tempos de devastação e pandemia. In: **Serviço Social e Sociedade**. São Paulo, n. 140, 2021, p. 134-152. Disponível: <<https://www.scielo.br/j/ssoc/a/MVGcWc6sHCP9wFM5GHrpwQR/?lang=pt&format=pdf>>. Acesso em: 30 maio 2021.

38 Para citar os retrocessos das medidas econômicas que acarretaram perdas aos trabalhadores, ver a lei https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13467.htm que estabelece a

2.1. A AÇÃO DIRETA DESENVOLVIDA PELAS ASSISTENTES SOCIAIS COM OS USUÁRIOS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS VINCULADAS ÀS POLÍTICAS SOCIAIS

A ação direta se caracteriza pela realização do atendimento social e do atendimento social domiciliar direcionados aos trabalhadores e seus familiares. Caracteriza-se pela utilização de diversificados instrumentos técnico-operativos, tais como a entrevista, a visita domiciliar, a realização do levantamento socioeconômico, o encaminhamento a rede de atendimento, a elaboração de documentação técnica. É também a possibilidade de identificação de demandas profissionais que direcionam – a partir da análise técnica, ética e política – o acesso aos programas, projetos e serviços apensos as políticas sociais.

A ação direta consiste em conhecer as condições objetivas de vida dos usuários – trabalhadores que não reúnem condições de manter suas necessidades de forma parcial ou total – e favorece ao assistente social “emitir uma opinião profissional acerca da violação de direitos, da condição de exclusão e subalternidade experienciadas pela classe trabalhadora e pelos sobrantes do processo produtivo, público majoritário [...]” (Torres, 2017, p. 11)³⁹ atendido pelas assistentes sociais.

A partir do uso das Tecnologias de Informação e Tecnologias de Informação e Comunicação, as ações de atendimento direto, principalmente, o atendimento e o acompanhamento social passam a requerer das assistentes sociais a identificação dos usuários que serão atendidos remotamente, por meio das ferramentas adotadas no teletrabalho, tais como as chamadas de vídeo via *WhatsApp*, *Google Meet*, para citar as mais frequentes. Esta decisão exigirá a construção de outras formas de realizar a orientação social, priorizando a construção de uma informação de fácil entendimento, que seja apropriada pelos usuários e que não cause prejuízo para o acesso aos serviços.

Desde a pandemia, iniciada em 2020, até os dias atuais, identificou-se o agravamento da condição social dos usuários atendidos em decorrência do desemprego e da diminuição da renda familiar; da desregulamentação dos direitos e da desproteção do trabalho; do aumento do consumo de alimentos; da alteração das relações de convívio e cuidados entre os familiares, evidenciando a complexificação das demandas apresentadas aos profissionais. Além disso, as assistentes sociais identificam as dificuldades apresentadas pelos usuários no acesso e familiaridade no uso de recursos tecnológicos, impedindo ou mesmo prejudicando o acesso aos benefícios e serviços vinculados às políticas sociais. Em que pese a

39 TORRES, Mabel Mascarenhas. Exercício profissional do assistente social: analisando a dimensão técnico-operativa e as atividades desenvolvidas. In: Trabalho e formação profissional da/do assistente social no Brasil e no mundo: desafios contemporâneos. Colóquio Internacional. Colóquio Nacional sobre o trabalho do/a assistente social. *Anais...* Alagoas. UFAL, Alagoas, 2017, p. 1-17. Disponível em: <<http://www.seer.ufal.br/index.php/coloquiocintas/article/view/3693/2621>>. Acesso em: 10 maio 2023.

maioria da população brasileira ter acesso a internet e ao celular, não é possível afirmar se o equipamento suporta ou não o acesso aos aplicativos tornados públicos para uso gratuito ou pago.

Desse modo, as assistentes sociais passam a repensar as estratégias para a construção de respostas interventivas, destacando a criação de possibilidades de atendimento social, de modo a absorver o aumento quantitativo de usuários que buscam os serviços; possibilitar o acesso às informações sobre os benefícios e serviços e a sua interface com as determinações estabelecidas nas normativas que regulam o ordenamento das políticas sociais.

2.1.1. Tecnologias de Informação e a sistematização das informações sobre as condições de vida dos usuários e a prestação de serviços

É a partir da sistematização de informações acerca das condições objetivas de vida dos usuários que as assistentes sociais racionalizam as ações profissionais, buscando planejar e organizar a intervenção, oxigenando possibilidades de ações que extrapolam as normas institucionais. Tal ação consubstanciada na dimensão técnico-operativa, que, segundo Miotto e Lima (2009, p. 37)⁴⁰ ocorre também a partir da produção da documentação, que:

[...] é essencial, tanto para o processo de conhecimento/investigação da realidade, como para a sua sistematização e seu planejamento. Pelo fato de as ações dos Assistentes Sociais estarem calcadas, basicamente, no uso da linguagem, a visibilidade da intervenção realizada só é obtida quando ocorre o registro eficiente da ação.

Para tanto, entende-se que a dimensão técnico-operativa não se estabelece solitária, pois compõe uma articulação dialética com as dimensões teórico-metodológica e ético-política.

A questão exposta anteriormente permite que se analise que a utilização de recursos tecnológicos na prestação de serviços vinculados às políticas sociais se apresentam como certa, tendo em vista ser, em determinadas situações, imprescindível para o cumprimento dos trâmites administrativos, pois estes podem significar a sistematização dos dados, a produção de conhecimento etc. Todavia, para Almeida (2009, p. 401)⁴¹: “[...] vale dizer que muitas vezes os registros acabam se transformando numa peça a mais na burocracia dos estabelecimentos onde atua o assistente social”.

40 MIOTTO, R. C. T., & de LIMA, T. C. S. (2009). A dimensão técnico-operativa do Serviço Social em foco: sistematização de um processo investigativo. *Textos & Contextos* (Porto Alegre), 8(1), 22–48. Recuperado de <https://revistas.eletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/view/5673>. Acesso: 2 nov. 2023.

41 ALMEIDA, Ney Luiz Teixeira de. Retomando a Temática da “Sistematização da Prática” em Serviço Social. In: *Serviço Social e Saúde: formação e trabalho profissional*. 4 ed. São Paulo: Cortez, 2009.

Diante do exposto, fica evidente que se deve ter cautela para que estes recursos tecnológicos não assumam uma forma de burocratização e controle das ações, se destacando do trabalho direto com os usuários. Se a ação direta deve ser direcionada para a mobilização e organização de informações, na dimensão de um trabalho socioeducativo, as tecnologias podem ser utilizadas para sistematizar informações, como por exemplo, aquelas que compõem o banco de dados do CADÚnico, e outras ferramentas utilizadas nas diversas políticas sociais.

Veloso (2010, p. 518)⁴² expressa a seguinte ponderação sobre o uso da tecnologia no trabalho de assistentes sociais:

Trata-se, portanto, de um potencial estratégico que pode voltar-se não apenas aos interesses dos segmentos dominantes da sociedade, mas também à consecução de um projeto de sociedade que confere prioridade às demandas dos(as) usuários(as) das políticas públicas e dos segmentos populares.

No escopo dessa ponderação, entende-se que caberá a assistente social compreender que os recursos tecnológicos passam a ser parte dos processos de trabalho estabelecidos nas políticas sociais. Significa dizer que seu uso exigirá a construção de um exercício profissional crítico, sintonizado aos valores defendidos pela profissão, os quais não condizem com o tecnicismo e o pragmatismo, de mero caráter instrumental. Dessa forma, o domínio e manuseio dos recursos tecnológicos, como parte do instrumental disponível para o trabalho pode favorecer a sistematização das informações sobre as condições de vida dos usuários, e partir daí, servir como base para a proposição de ajustes e avaliação na gestão da prestação de serviços vinculados às políticas sociais.

Outro aspecto aventado pelas assistentes sociais diz respeito a equação entre o uso de ferramentas digitais para a execução do seu exercício profissional e a preservação do sigilo e da confidencialidade das informações sobre a condição de vida dos usuários, a construção dos conteúdos da orientação e a elaboração da documentação técnica. O manuseio de dados registrados em prontuários eletrônicos e o compartilhamento de documentação técnica entre os trabalhadores das políticas sociais podem possibilitar a quebra do sigilo das informações construídas e registradas pelas profissionais.

O Código de Ética de 1993 estabelece o sigilo, tanto como dever como direito das assistentes sociais. Como dever se relaciona ao repasse de informações sobre o trabalho realizado por esses profissionais e seus resultados, mediante o resguardo do sigilo profissional; como direito, decorre da preservação de documentos técnicos, da guarda e da sua inviolabilidade. Desse modo, o sigilo é elemento essencial para a realização do exercício profissional de assistentes sociais, uma vez que é parte da

42 VELOSO, Renato. Tecnologias da Informação e Serviço Social: notas iniciais sobre o seu potencial estratégico para o exercício profissional. **Emancipação**, Ponta Grossa. 10(2): 517-534, 2010. Disponível em: <https://revistas.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/766/1885> Acesso em: 30 out. 2023.

ética profissional e, nesse sentido, sua importância está em determinar a condução do atendimento social, a escolha das informações que serão registradas em documentos técnicos, com vistas à preservação das informações sobre a vida dos usuários, em uma perspectiva protetiva. Do mesmo modo é de responsabilidade ética e técnica a produção de conteúdos que comporão o processo de orientação sobre os direitos sociais e os serviços das políticas sociais. Aqui, mais uma vez, se entrecruzam os fundamentos da comunicação pública, da democratização da informação e da coletivização das demandas apresentadas pelos usuários.

2.1.2. A sistematização do trabalho

Compreende-se que as Tecnologias de Informação e as Tecnologias de Informação e Comunicação são tecnologias que dão corporeidade e expressão à chamada Indústria 4.0, que automatizam, robotizam e controlam os processos produtivos na atualidade. De acordo com Antunes (2020)⁴³, nos tempos atuais, no Mundo do trabalho, de forma geral e, no exercício profissional de assistentes sociais de forma específica, impõe formas de flexibilização da jornada de trabalho, assim como da precarização das condições desse exercício. No entanto, é importante também trazer elementos reflexivos que possam apontar possibilidades acerca do uso de tais tecnologias, especialmente, no tocante à democratização de informações derivadas do processo de sistematização do trabalho de assistentes sociais.

Nas teses sobre Feuerbach, Marx (2007)⁴⁴ demonstra que prática é e se coloca como relevante, no entanto estabelece que não se trata de toda e qualquer prática, mas aquela que evidencia finalidade e intencionalidade e, nestes termos, trata-se de uma prática refletida, que passou por elaboração teórica, que acionou conhecimentos por múltiplas mediações. É factível afirmar que esse processo também se aplica aos objetos que se colocam no exercício profissional de assistentes sociais.

A intervenção profissional, pelas suas características de ação técnica, ética e política requer um saber específico, um conjunto de conhecimentos que assistentes sociais movimentam, aí incluso as mediações teóricas e práticas que particularizam o seu trabalho em cada espaço da sua inserção profissional, ou ainda, conforme Guerra (2013, p. 52)⁴⁵:

É inegável que o Serviço Social é uma profissão fundamentalmente operativa. O que dá esse caráter instrumental à profissão, para além do espaço que ocupa na divisão social e técnica do

43 ANTUNES, Ricardo (org.). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020.

44 MARX, Karl; ENGELS, Friedrich. **A ideologia Alemã**. São Paulo: Boitempo, 2007.

45 GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade no trabalho do assistente social**. Disponível em: <https://www.uel.br/cesa/ser-social/pages/arquivos/GUERRA%20Yolanda.%20A%20instrumentalidade%20no%20trabalho%20do>

trabalho, é o tipo de resposta dada à sociedade: resposta que tenha necessariamente que operar uma modificação na situação, nos aspectos objetivos e/ou subjetivos.

As respostas construídas por assistentes sociais implicam, necessariamente, na mobilização de conhecimentos, ou seja, mesmo sendo uma profissão fundamentalmente operativa, não significa dizer que assistentes sociais podem renunciar aos conhecimentos. A movimentação de saberes, por parte de assistentes sociais, implica em uma atitude investigativa que, para Battini (1994, p. 144)⁴⁶, se constitui na busca permanente de conhecimentos, reconstruindo categorias teórico-metodológicas, de leitura e de intervenção na realidade, o que possibilita:

Pensar os fatos, os acontecimentos, as relações exigem questionar, investigar a realidade, criticá-la, tornando-a evidente pela contínua recolocação de questões, fazendo-a emergir de forma cada vez mais rica e viva, [...] (Battini, 1994, p. 144).

Com a incidência e impacto das Tecnologias de Informação e Tecnologias de Informação e Comunicação, tanto na formação, no trabalho e na produção de conhecimentos, é essencial entender tais questões no exercício profissional, nas diversas políticas sociais, nos programas e serviços, de forma crítica, historicamente, posicionada na realidade brasileira, sob o contexto neoliberal, de regressão de direitos sociais duramente conquistados pela classe trabalhadora, ou seja, é essencial a construção contínua e histórica de conhecimentos que possam qualificar a formação e o trabalho profissional.

A partir de múltiplos conhecimentos que os profissionais têm sobre a realidade e que são acionados nessa construção: o conhecimento sobre a realidade, a fundamentação teórico-metodológica do Serviço Social; os valores ético-políticos, o conhecimento das políticas públicas e sociais, de modo geral, e da política social em que está inserido, enquanto trabalhador assalariado, se indaga: de que modo as assistentes sociais têm utilizado as Tecnologias de Informação e Comunicação como instrumento cotidiano de trabalho? Como ocorre esse processo? O uso das Tecnologias de Informação e Comunicação merece um esforço da categoria para analisar e trazer a público sua utilização no e para o exercício profissional.

De acordo com Almeida (2009)⁴⁷, uma das prerrogativas do trabalho de assistentes sociais é gerar dados primários, que demonstrem como as condições de vida da população usuária podem ser decisivas para pensar as políticas sociais. Entende-se também que as Tecnologias de Informação e Comunicação podem se constituir em estratégias de gestão, socialização e democratização de informações sobre a capilaridade e o alcance da prestação de serviços vinculados com as

46 BATTINI, Odária. Atitude investigativa e formação profissional: a falsa dicotomia. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo: Cortez, ano 15, n. 45, p. 142-146, ago. 1994.

47 ALMEIDA, Ney Luiz Teixeira de. Retomando a Temática da “Sistematização da Prática” em Serviço Social. In: **Serviço Social e Saúde: formação e trabalho profissional**. 4 ed. São Paulo: Cortez, 2009.

políticas sociais. Nesse sentido é que o profissional, no uso de sua capacidade técnico-intelectiva, buscará transformar os dados em informação que, então, se constituirá em processo de democratização de informações.

No entanto, e tendo por base que essas tecnologias se constituem, enquanto instrumentos midiáticos, que dão suporte, expressam e transmitem mensagens comunicacionais diversas, concorda-se com Buckingham (2022, p. 29)⁴⁸ que defender a educação midiática como requisito básico para a cidadania contemporânea, ao afirmar que:

Temos de examinar as práticas – isto é, o que usuários e produtores estão fazendo, como e porque o fazem. Também temos de examinar o conteúdo efetivo que eles criam, compartilham e consomem. Não importa quem está envolvido [...], mas também o que nós, como indivíduos, criamos e produzimos, e como usamos a mídia para nos comunicar.

Assim, entende-se que é o conhecimento, e mais ainda, o conhecimento que dialoga dialeticamente com a realidade que possibilita elementos para que a assistente social compreenda as requisições impostas ao seu exercício profissional, tendo em vista o vínculo de assalariamento que é resultante das funções e competências atribuídas ao profissional e, ao mesmo tempo, interdita suas ações, as funções para as quais sua força de trabalho foi adquirida. Guerra (2023) expõe que tal autonomia só se explicita no plano jurídico-formal. Essa compreensão é fundamental para que assistentes sociais se reconheçam como trabalhadoras assalariadas, que tensionam sua autonomia profissional que, nestes termos, sempre será relativa.

Moraes (2016)⁴⁹ designa o conhecimento como dimensão intelectual do trabalho profissional, sendo esta composta pela unidade entre o pensar e agir críticos, corroborando a direção social expressa no projeto ético-político.

Assim, a produção de conhecimento do Serviço Social, em especial com a incidência das Tecnologias de Informação e das Tecnologias de Informação e Comunicação, torna-se urgente, tal como afirma Veloso (2010, p. 531):

As Tecnologias da Informação constituem-se como um recurso capaz de potencializar o exercício da profissão em suas diversas dimensões [...] propor, planejar, elaborar, avaliar e conduzir ações e serviços de programas e políticas sociais são dimensões do trabalho que podem, também ser potencializadas pelo uso das TI, que precisam ser utilizadas de forma articulada a outras competências fundamentais (teórica, política, técnica e ética) [...].

Nestes termos, é inegável que as Tecnologias de Informação e as Tecnologias de Informação e Comunicação já fazem parte do cotidiano profissional, com maior ou menor incidência, a depender do espaço sócio-ocupacional em que o profissional está inserido e da política com a qual atua como trabalha-

48 BUCKINGHAM, David. **Manifesto pela educação midiática**. São Paulo: Edições Sesc São Paulo, 2022.

49 MORAES, Carlos Antônio de Souza. O Serviço Social brasileiro na entrada do século XXI: considerações sobre o trabalho profissional. **Revista Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 127, n. esp., p. 587-607, set. 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/mXcmbGVxMFzHYVMxKwZ9tDb/?format=pdf&lang=pt>. Acesso 17 nov. 2023.

dora assalariada. Há vários exemplos sobre o uso das Tecnologias de Informação no trabalho de assistentes sociais: no atendimento individual realizado pelas profissionais na Previdência Social; na sistematização e gestão de dados relativos aos atendimentos ofertados na Política de Assistência Social captados junto aos Registros Mensais de Atendimento (RMAS), a sistematização de dados do CADÚnico, entre outros.

O que se coloca em questão é: as informações produzidas por meio da utilização das Tecnologias de Informação e Tecnologias de Informação e Comunicação favorecem a qualificação do planejamento, execução da intervenção, da proposição de serviços vinculados com as políticas sociais? São informações que fundamentam a execução de um trabalho profissional calcado na perspectiva crítica?

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As reflexões apresentadas revelam as ambiguidades vivenciadas pelas assistentes sociais na utilização das Tecnologias de Informação e Tecnologias de Informação e Comunicação em seu exercício profissional. Se por um lado sua apropriação decorre da constatação de que as tecnologias são utilizadas para acelerar e otimizar a realização das ações e atividades nos serviços, alterando as condições objetivas de trabalho, por outro, se atrelam à produção de conhecimentos e à democratização do acesso à informação.

O que se evidencia até aqui é que há vários desafios que serão enfrentados pelas assistentes sociais, destacando: os elementos éticos que sustentam a inviolabilidade da relação de confiança estabelecida entre as profissionais, os usuários e seus familiares; a extensão e a extenuante jornada de trabalho enfrentada pelas assistentes sociais; o aligeiramento na construção das respostas interventivas diante do volume quantitativo cada vez mais evidente de trabalhadores e trabalhadoras que vivem em condição de pobreza e que buscam nos serviços das políticas sociais respostas para as suas necessidades; a apropriação das tecnologias para a produção de uma leitura analítica da realidade social.

Sendo assim, o ponto de partida pode ser o de explicitar as ambiguidades no uso das tecnologias, sem escamotear os interesses do capital, e ao mesmo tempo, torná-la instrumento para a produção de informações que serão colocadas a serviço da classe trabalhadora, nos moldes da comunicação pública, que se quer crítica e cidadã.

SERVIÇO SOCIAL, IDENTIDADE PROFISSIONAL: O USO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO TRABALHO DOS/AS ASSISTENTES SOCIAIS

DIUSLENE RODRIGUES DA SILVA¹

ALFREDO APARECIDO BATISTA²

MIRELE HASHIMOTO SIQUEIRA³

INTRODUÇÃO

A produção do conhecimento em Serviço Social sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) ainda é incipiente na profissão. O tema adquiriu visibilidade, sobretudo, a partir do contexto da pandemia da Covid-19, haja vista que o isolamento social colocou em evidência a problematização da questão para a prática profissional do/a Assistente Social.

Contudo, o desafio continua a ser indagar-se e refletir acerca de sua incorporação ao trabalho profissional, afinal, mesmo diante da suspensão das condições de isolamento social, as Tecnologias de Informação e Comunicação parecem permanecer como nova dinâmica posta ao cotidiano da profissão, impondo mudanças nas atividades efetivadas nos espaços sócio-ocupacionais.

Nesta perspectiva, se propõe a refletir no presente texto sobre as incidências das Tecnologias de Informação e Comunicação na prática profissional do/a Assistente Social, chamando a atenção para seu papel nas atividades teórico-práticas do cotidiano desses profissionais.

1 Assistente Social, Doutora em Desenvolvimento Regional e Agronegócio, Universidade Estadual do Oeste do Paraná; Mestra em Letras - Linguagem e Sociedade pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná (2006); Professora Adjunta em nível C. Docente na graduação e pós-graduação stricto sensu em Serviço Social da Universidade Estadual do Oeste do Paraná. E-mail: diuslene.silva@unioeste.br

2 Graduado Serviço Social pela Universidade Estadual de Londrina (1986), graduado em Filosofia pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná (2011), pós-graduado-graduado em nível de Mestrado em Serviço Social (1994) e doutorado em (2002) pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Pós-doutorado (2012) pela Universidade Federal do Rio de Janeiro. Professor Associado Nível C do Colegiado de Serviço Social - graduação e pós-graduação-, da Universidade Estadual do Oeste do Paraná -UNIOESTE-. Líder do Grupo de Estudo e Pesquisa Marxista - GEPEM - cadastrado no CNPq, desde 2014.

3 Assistente Social. Doutora em Serviço Social pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Mestra em Serviço Social pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE). Docente na graduação em Serviço Social da Universidade Estadual do Paraná (UNESPAR), campus Apucarana. E-mail: mirele.hashimoto@unespar.edu.br.

Para tanto, inicia-se a discussão resgatando os fundamentos da centralidade da categoria trabalho e sua relação indissociável com o advento de um novo tipo de ser: o ser social. Diferenciando-se dos animais pela relação que mantém com a natureza, o ser social é o único capaz de mediar, regular e controlar a natureza, aplicando a essa suas finalidades e objetivando-se através das teleologias primária e secundária.

Ocorre que, nas relações entre sujeito e objeto no contexto do modo de produção capitalista, o processo de trabalho se efetiva a partir de uma divisão técnica e social do trabalho coletivo, cuja separação entre produtor e meios de produção força a constituição de um contingente de trabalhadores/as obrigados a venderem a força de trabalho para sobreviverem. Nesta relação desigual de compra e venda, os processos de trabalho vêm se sofisticando em função do aperfeiçoamento constante das máquinas/tecnologias. Desta mirada, centra-se, na segunda parte deste texto, em abordar a ascensão das Tecnologias de Informação e Comunicação no contexto da prática profissional do/a Assistente Social, profissão inserida no campo da reprodução social.

Discutindo sobre a incidência das tecnologias para o exercício da profissão, encaminha-se, por fim, a afirmação de que, quando incorporadas criticamente, as Tecnologias de Informação e Comunicação podem se colocar no sentido de contribuir para o fortalecimento dos direitos dos usuários, auxiliando em uma prática profissional comprometida com os princípios e valores ético-políticos da profissão. Não obstante, por outro lado, cabe ressaltar que dada a natureza do projeto societário burguês moderno, é importante se ter a compreensão de que as Tecnologias de Informação e Comunicação não são ofertadas no mundo do trabalho como um campo de possibilidades em realizar o trabalho humano com resultados de uma prática libertadora, que oferece condições para que se constitua uma vida plena de sentido, pois isto só seria possível a partir da negação completa da sociabilidade fundada sob a órbita do capital.

1. A CATEGORIA TRABALHO E O SER ORGÂNICO SOCIAL HUMANO: UMA INTRODUÇÃO AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

O nascer de uma nova dimensão do ser, o ser social trouxe possibilidade para que as pesquisas pautadas no método genético identificassem que as três esferas do ser (inorgânico, orgânico e orgânico social humano) se inter-relacionam. Constata-se empiricamente e no campo da reflexão que, a partir da experiência concreta cotidiana, a dimensão inorgânica tem sua independência em relação às dimensões orgânica e orgânica social humana. Afinal, o orgânico depende do inorgânico, mas é independente em relação ao orgânico social humano. Contudo, o orgânico social humano depende do inorgânico e do orgânico. As dife-

renças presentes em cada dimensão do ser acusam que não há uma identidade entre esses, porém há, na vida cotidiana, uma unidade que se relaciona em suas diversidades. É necessário ressaltar que no decorrer do desenvolvimento temporal e espacial presente no ser verificam-se que as diferenças são de ordem ontológica. Marx (1975)⁴ é categórico ao tratar do ser social. Enfatiza que a relação sócio metabólica entre a natureza e o ser de novo tipo (o social) é fundante para que a sociedade denominada humana fosse criada, desenvolvida e efetivada.

Ao se pautar os seres que possuem vida, chega-se à conclusão, por meio das comprovações científicas que animais superiores, em um dado momento foram alvos reais que permitiram o nascer de uma nova dimensão do ser, que, após milhares de anos ganharam a concretude de identidade de social humano (Engels, 1985). No entanto, *quais as diferenças que separam a constituição da dimensão orgânica da dimensão orgânico social humano?*

Veja-se que os animais não humanos, em seu grau máximo de envolvimento com a natureza e com o social, têm constituído em sua reprodução a dimensão ontogenética. São as legalidades biofísicas e bioquímicas que são determinantes em suas existências. Na condição de animais orgânicos, apresentam uma consciência limitada. Atuam, permanentemente, de forma epifenomênica. Neste sentido, os atos efetivados pelos animais nunca vão além da mera adaptação ao ambiente. Somente o ser, em sua dimensão social humana é responsável em colocar em movimento e desenvolvimento uma dada teleologia, a qual, por meio da relação fim/meio (teleologia/causalidade posta) pode efetivar ou não tal relação, ou seja, um salto ontológico na forma de ser de um novo tipo materializa-se no espaço da práxis.

É no espaço decisivo – da práxis – que os homens desenvolvem e complexificam a sua dimensão de reflexo em relação direta com o objeto. É nesse espaço que os seres sociais humanos observam e examinam, filosoficamente e cientificamente, este mundo e, sob o comando de uma dada potência são capazes de reproduzi-lo em seu ser-em-si. Diferente dos animais que se movimentam por mecanismo eminentemente causal, os seres sociais humanos separam suas relações do objeto e realizam um dado confronto com esses. Nesse momento se constata que tem uma conclusiva heterogeneidade: nasce uma nova dimensão do ser e o seu reflexo que se movimenta por meio espontâneo, científico ou pela arte (Lukács, 1974)⁵, enquanto, o limite existente dos animais em relação ao mundo que o circunda é determinante. Assim, não há salto em suas intervenções, pois os

4 MARX, Karl. **O capital**: crítica da economia política. Tradução de Reginaldo Sant'Anna. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1975. (L. 1, v. 1-2).

5 LUKÁCS, Gyorgy. **Estética I**: La Peculiariedade de Lo Estetico. Tradução de Manuel Sacristán. 3. ed. Barcelona; Buenos Aires; México, D.F.: Grijalbo, 1974.

animais mais evoluídos quando atingem o máximo em suas consciências no campo da representação se encontram em um beco sem saída, pois jamais conseguem elaborar uma dada representação materializada em ato, na forma de conceito. Os animais, em toda a sua existência, produzem e reproduzem o mesmo.

Aqui ocorre um ato que permite aos seres sociais recorrerem ao ser-em-si da natureza propriamente dita. O ser e seu reflexo na consciência é uma constituição que permite aos humanos confrontarem com o objeto em questão e permitir que o objeto determine seu salto. No entanto, o acerto ou erro são partes constitutivas nesta relação. É o sistema de mediação que possibilita que o reflexo sobre dado objeto alcance resultados mais efetivos. O que significa que o reflexo expressa uma dada objetificação em relação ao material concreto.

E, nesta condição real, concreta, tem que compreender que o reflexo não é ser. No entanto, o reflexo é “[...] a condição decisiva para a colocação de séries causais e isto em sentido ontológico e não epistemológico” (Lukács, 1986, p. 31)⁶. A possibilidade se efetiva quando há um campo de potência para que um dado objeto se transforme em ato.

Porém, *qual é o único espaço para que uma dada teleologia, uma representação em estágio de potência, possa transformar-se em ato?* É somente na instância intermediária denominada trabalho que uma dada teleologia pode ser colocada em movimento. “O trabalho é, antes de tudo, um processo entre o homem e a natureza, processo este em que o homem, por sua própria ação, medeia, regula e controla seu metabolismo com a natureza” (Marx, 2017, p. 255)⁷.

O trabalho é a categoria primeira e principal, porém não é a única e nem a mais complexa. É seu conteúdo fundante que permite a efetivação de uma relação natural e eterna sociometabólica entre os seres sociais humanos e a natureza. Esse campo relacional é parte essencial determinante do que Marx denominou de processo de trabalho⁸ (Marx, 1975). Ao ser colocada em movimento durante o processo de trabalho, o trabalhador se depara com um dado objeto (ser que traz em sua constituição elementos decisivos para que o fim possa ser efetivado) e, ao mesmo tempo, o objeto somente pode ser transformado em algo novo se

6 LUKÁCS, Gyorgy. **Para uma ontologia do Ser Social**: o trabalho. Tradução de Ivo Tonet. Texto Mimeografado, 1986.

7 MARX, Karl. **O Capital**: crítica da economia política: Livro I: o processo de produção do capital. Tradução de Rubens Enderle. 2ª edição. São Paulo: Boitempo, 2017.

8 A existência do ser social humano é um eterno processo que se estabeleceu por meio da categoria trabalho. Tem a determinação em ser a categoria primeira e principal, porém não é única e nem a mais complexa. Todos os dias precisamos relacionar com a natureza orgânica e inorgânica para extrairmos conteúdos que, na condição de utilidade possam constituir-se em valor de uso e, em suas múltiplas possibilidades; preservamos, desenvolvemos e efetivamos na condição de ser social humano. Participamos da compreensão que toda relação estabelecida com a natureza é conteúdo natural e eterno, portanto, deve ser compreendida como uma relação socio metabólica de criação, desenvolvimento e preservação, pois o todo não é uma soma de partes, mas, sim, um processo dialético que se efetiva por meio de relações de acertos e erros em busca permanente de tornarmos um ser em que a vida seja plena de sentidos. O processo de constituição do todo pode, às vezes, reduzir-se ou expandir na manifestação das partes. (Marx, 1975).

o trabalhador utilizar de instrumentos de trabalho. Aqui ocorre um verdadeiro encontro: o sucesso ou o insucesso da teleologia lançada passa pela capacidade que o trabalhador tem em fazer escolhas sob um conjunto de alternativas oferecidas a ele. Caso o campo de alternativas seja limitado, as escolhas podem ou não responder e corresponder com maior ou menor grau de cientificidade. Neste momento se coloca em risco a efetivação de uma potência em ato (Lukács, 2013)⁹. Se efetivada a teleologia, nasce um ser outro com dimensões sociais, ou seja, um produto que nasceu de uma dada teleologia e efetivou-se em causalidade posta. Caso não se efetive, a teleologia se encerra em mera representação e permanece alojada no campo da consciência.

Realizadas as efetivas escolhas dos respectivos objetos e instrumentos para atingir ao fim almejado, o campo do reflexo é acionado e, criam-se encadeamentos mediadores que vão ou não certificar se os reflexos da realidade estão corretos. Caso seja o contrário, volta-se ao passo primeiro, ao simples ser natural, à mera condição de representação. Quando efetivada corretamente, tem origem a construção de categorias ou o aperfeiçoamento dessas. O insucesso da realização de uma dada teleologia tem relação direta se as escolhas foram corretas ou não frente às alternativas presentes.

Assim, quando o sujeito se dispõe de alternativas durante a realização do processo de trabalho, dois movimentos ocorrem de forma diferentes, mas não excludentes. As alternativas não são do mesmo tipo e, conforme o estágio em que o sujeito em relação ao objeto se encontra, as alternativas não têm as mesmas importâncias. O que significa compreender que se tem que dar um certo ordenamento no campo das possíveis escolhas. Lembrando sempre de que não há um grau hierárquico no processo de escolhas.

Se a alternativa é um ato da consciência, então a condição de categoria mediadora é o reflexo da realidade que vai colocar esta categoria em movimento ou não. É neste campo que Lukács ensina que “[...] a barreira natural só pode retroceder, jamais desaparecer inteiramente” (Lukács, 1986, p. 36). Este acontecimento natural causa imensos transtornos à teleologia, pois qualquer desarranjo coloca problemas ao pôr teleológico em movimento¹⁰.

Colocando em questão o pôr teleológico, não significa que este está necessariamente inviabilizado, pois o campo de alternativas sempre está à disposição e, este se amplia conforme os seres sociais aprofundam o campo de humanização no trabalho, a tal ponto, que é possível universalizar as experiências vivenciadas,

9 LUKÁCS, Gyorgy. **Para uma Ontologia do Ser Social**, 1 e 2. Tradução de Nélio Schneider (com a colaboração de Ivo Tonet e Ronaldo Vielme Fortes). São Paulo: Boitempo, 2013.

10 Para exemplificar o que está fora do controle na relação no pôr teleológico, a corrosão do ferro durante um dado processo de efetivação teórico-prática é determinante para inferir no processo do pôr teleológico.

superando, assim, o campo da animalização a cada novo passo que se efetiva. A decisão humana nas relações estabelecidas sociometabólicas em escolher algo, seja simples ou complexo, demarca este distanciamento.

Com o desenvolvendo humano se chega, a um dado momento, em particular a partir do modo de produção capitalista moderno que a dimensão econômica assume uma construção determinante. Ao colocar este novo ponto de relação, o interesse de classe exige tomadas de decisões entre os campos de alternativas com elementos conflituosos de classe¹¹. Há uma dialética entre fim e meio. Ao se utilizar da ciência e da técnica, no interior do modo de produção, sua efetivação ocorre sob a máxima de um desenvolvimento desigual. Este desenvolvimento é marcado pela realização ou não dos instrumentos de trabalho a uma dada realidade. O conflito registra o grau de complexidade nas relações estabelecidas entre os seres sociais com projeto de classe. Os projetos passam a ganhar, com maior grau de complexidade, o coletivo. As individualidades imbricam com o social e a tomada de posição registra o ato de liberdade do sujeito individual/coletivo frente ao objeto em questão.

Destaca-se que a liberdade de decisão é um fundamento ontológico em se tratando do eterno conflito entre razão e necessidade que se dimensiona por um projeto que encontra no ser social a peça central. É o ser social que decide entre meios, fins e qual objetivo a ser atingido. Este fazer cotidiano coloca perguntas e demanda respostas para verificar e aplicar as alternativas possíveis de serem realizadas presentes no ato de escolha que se irá buscar na consciência humana. Aqui está o germe ontológico da liberdade. Momento de decidir qual é a alternativa a ser escolhida no interior do processo de trabalho, preocupado em realizar com efetividade a teleologia colocada que tem como base ontológica, o trabalho¹². É a partir do trabalho que se efetiva na realização teleológica primária que se criam e se desenvolvem as teleologias secundárias. Estas ocorrem quando as categorias complexas (destaca-se aqui a linguagem articulada e a consciência) já se efetivaram nas relações imbricadas entre os indivíduos e o social.

Nesse momento, o ser, em sua dimensão social, já alcançou o domínio sobre seus afetos¹³. O domínio sobre seus afetos tem ponto de centralidade,

11 Na relação estabelecida entre os seres sociais humanos e a natureza, não há nenhuma posição inocente. Todas, conscientes ou não, são repletas de conteúdos de classe. Em se tratando do momento sócio-histórico contemporâneo que se vive, a classe burguesa é a portadora dos conteúdos que expressam o projeto em desenvolvimento e efetivação: o projeto burguês comandado pela classe dominante burguesa. As ideias da classe dominante são, em cada época, as ideias dominantes.

12 Entende-se aqui a categoria trabalho no sentido estrito do termo, como forma originária, órgão de intercâmbio orgânico entre homem e natureza. Somente desta maneira é que se pode realçar aquelas categorias que nascem de um modo ontologicamente necessário daquela forma originária e que por isso fazem do trabalho o modelo da práxis em geral. Lembrando, mais uma vez, que as categorias que nascem do modelo da práxis, do trabalho como categoria fundante da protogênese da existência humana, são "mais" complexas, ganham materialidade na esfera da teleologia secundária na compreensão de Lukács (2013).

13 Aqui o sentido da palavra conceitual afeto não expressa carinho, mas o que move a alma humana, que mexe comigo, que me afeta.

em primeiro momento, na educação moral, nos costumes e tradições. Exemplificando, constata-se, empiricamente, que na caça o homem tem medo da fera, mas continua a caçar e, se necessário, lutar. Este evento ocorre, principalmente, quando o trabalho se põe na condição de produtor de valores de uso. Outras formas de dominar os afetos ganham conteúdos superiores em sociedades mais complexas, quando ocorre a interrupção durante a execução do trabalho. Nas greves ocorre a interrupção do trabalho conhecido como efeito tartaruga: ação tática para fortalecer o processo de negociação com o capitalista, mesmo sabendo dos riscos em chegar no processo com perdas, ao invés de ganhos.

É necessário ter domínio sobre si mesmo para que esse possa operar os instrumentos. Lembrando que o homem foi definido na literatura, várias vezes, como um animal que fabrica ferramentas (Marx, 1975). Este acontecimento registrado não é suficiente para que desenvolvesse a produção de valores de uso. O deslanchar das ações ganham intensidade e direção quando os homens passam a dominar seus instintos e seus afetos. Esse domínio sobre si mesmo é que permite colocar em movimento uma dada teleologia imposta no processo de trabalho. Para além deste mero fazer-se para responder ao campo da necessidade, o trabalho se revela como o instrumento mediador da autocriação do homem como homem, como expressão concreta de uma dimensão do ser social.

Mesmo ocorrendo um retrocesso das barreiras naturais, embora jamais um completo desaparecimento dessas. É nesse quadrante teórico-prático que se propõe compreender e analisar como a relação dos trabalhadores com seus objetos de trabalho demarcam sua existência e a constituição de sua sociabilidade, em particular, a partir do momento em que as Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) passam a ser parte efetiva no cotidiano da classe trabalhadora, permitindo indagar *em que medida a relação com as Tecnologias de Informação e Comunicação tem contribuído com a afirmação e a negação do ser em suas dimensões orgânica, inorgânica e social?*

2. AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E O SER SOCIAL ORGÂNICO HUMANO

Os processos de produção historicamente determinados trazem, em sua longa trajetória, a materialização natural e eterna estabelecida entre os seres sociais e a natureza. Um sociometabolismo que permitiu/permite que a vida humana crie, desenvolva e efetive relações individuais e coletivas, respondendo às necessidades do estômago e das fantasias. É nesse palco sócio-histórico que o ser social ampliou sua mobilidade e distanciamento dos seres animais não humanos. O espaço inicial e que perdura até os dias atuais e jamais deixará de existir foi nominado por Marx (1975) como processo de trabalho. Esfera em que os

seres sociais humanos se relacionam de forma sociometabólica com a natureza e produzem valores de uso para dar conta da existência e da sua permanente reprodução. Da experiência com a pedra lascada ou com a inteligência artificial, três elementos constitutivos dão efetividade ao processo de trabalho, ou seja: a matéria-prima (objeto de trabalho), os instrumentos de trabalho (meios para operar em um dado objeto) e o próprio trabalho humano. É nesse espaço que as experiências simples e complexas são criadas, desenvolvidas e, na maioria das vezes, efetivadas. Um campo repleto de possibilidades.

No decorrer das primeiras experiências, os seres sociais utilizaram de instrumentos de trabalho rudimentares para acionar a materialização de uma dada teleologia. Iniciando com as próprias mãos, foram paulatinamente conhecendo o poder presente nesta instância corporal, bem como seus limites. É nesse momento que se pode afirmar, fundamentado na obra de Engels (1985)¹⁴, que as mãos são instrumentos e produto do trabalho. Instrumento que ao manusear os objetos possibilitou responder às suas necessidades do estômago e das fantasias. Permitiu que a natureza modificasse e, ao mesmo tempo, que os seres sociais também ganhassem novas configurações objetivas e subjetivas. Contudo, ao se depararem com as dificuldades postas pela própria natureza e pelo limite que representa o corpo físico dos seres sociais, novas descobertas foram desvendando a relação sociometabólica homem/natureza e, com dificuldades, porém com o desenvolvimento da consciência e da linguagem articulada, instrumentos representados como extensão do corpo humano auxiliaram/auxiliam em desvendar os segredos presentes nas leis, que são constitutivas dos objetos presentes na natureza construindo, cotidianamente objetos que saem da dimensão de valor de uso individual e ganham a dimensão de objetos sociais.

São os seres sociais que ampliam os conteúdos desconhecidos e, após inúmeras tentativas em que se fizeram/faz presentes os acertos e erros, ampliaram seus reflexos como ferramenta abstrativa para apreender os segredos das leis dos objetos. Um exercício que se repete, diariamente, ano após ano e, seus resultados possibilitaram/possibilitam que os seres sociais manifestem em seus campos objetivos/subjetivos um expressivo distanciamento dos animais. Há um certo recuo do mundo animal em relação ao mundo social. No entanto, faz-se necessário registrar que o recuo efetivado do mundo da natureza nem sempre é reconhecido ou percebido pelos próprios homens, principalmente quando o grau de alienação e estranhamento¹⁵ é saturado em um dado processo civilizatório. Períodos sócio-

14 ENGELS, Friedrich. Quarta-parte do trabalho na hominização do macaco. *In*: Marx, K.; Engels, F. **Obras escolhidas**. Lisboa: Avante; Moscovo: Progresso, 1985.

15 O estranhamento é uma condição que perpassa todo processo civilizatório no que se refere à relação dos seres sociais humanos e a natureza. No entanto, é a partir do modo de produção capitalista moderno que os trabalhadores (maioria dos seres sociais humanos) são impelidos a se apropriarem da concepção de que a natureza é uma instância única e responsável em propiciar

históricos estes que registram uma profunda e estruturada dominação de classe, estabelecendo em sua materialização cotidiana quem é o sujeito de classe que comanda e quem é comandado. Predominando o comando econômico e político nas mãos dos proprietários dos meios fundamentais privados de produção.

Particularizando, evidencia-se na esteira do projeto societário burguês moderno¹⁶ que a classe que vive da venda da força de trabalho está em situação desfavorável e, mergulhada em um mundo cortado por conteúdos reificados, padecem em fazer sempre o mesmo e nas piores condições objetivas/subjetivas de existência. Contudo, *como que a relação existente entre a divisão técnica e social do trabalho se organizam, relacionam e efetivam nas esferas da produção e da reprodução social?*

Quando uma dada teleologia primária ou secundária é colocada em processo para ser efetivada, os trabalhadores necessitam se apropriar do conteúdo representativo em questão e realizar mediações que concretizam a teleologia em causalidade posta, ou seja, é um processo em que todos os dias os trabalhadores, para darem conta das suas existências, material e espiritual, necessitam colocar em movimento uma dada teleologia, consciente da sua manifestação ou não. Esse mecanismo exige que os trabalhadores objetivem suas energias físicas e psíquicas sobre um dado objeto. Uma verdadeira entrega que faz os seres sociais expressarem a centralidade da categoria trabalho. Ao construírem esse mecanismo socio-metabólico, natural e eterno, movem o corpo e a mente estabelecendo relações de produção e de reprodução sociais: nenhuma intenção em estado de repouso ou em movimento é inocente.

Todas as manifestações são repletas de intencionalidades, que têm em suas entranhas conteúdos de dominação de classe, de poder, de um projeto societário que se põe na condução de dizer qual o campo de sociabilidade que está em construção. As pessoas estão se *distanciando da natureza em direção à formação de uma sociabilidade que constitui qualitativamente o ser genérico ou se está retrocedendo às*

conteúdos orgânicos e inorgânicos para serem transformados em valores de uso para a troca, ou seja, a forma mercadoria. Mercadorias em sua forma de matéria-prima ou bruta. Eis o profundo enigma que tece as relações e o futuro da humanidade na constituição de uma nova sociabilidade ao ser compreendida sob a condução da forma mercadoria em sua elaboração mais perfeita sob o teto do modo de produção capitalista moderno, ou seja: a sua forma fetichizada.

16 É necessário registrar que a partir da efetivação do modo de produção capitalista moderno, nasce uma nova relação entre os seres sociais e a natureza. Na condição de classe dominante, a burguesia moderna cria, desenvolve e efetiva uma específica forma de se relacionar com a natureza orgânica, inorgânica e social, ou seja, até o presente momento histórico que se desenvolveu a relação homem/natureza, o que se preservou em todas as relações, em alguns períodos mais, outro menos, foi a relação com a natureza produzindo valor de uso para que a humanidade existisse e jamais percesse. A partir do projeto burguês, a relação ser social humano e natureza, cortado pelo poder de classe dominante, estabelece que os valores de uso ganhassem uma inovada e determinante forma de se relacionar: os valores de uso passam a ser trocados no mercado na forma de mercadoria e, nesse constitutivo como um único e expressivo objetivo: produzir valor excedente. Extrair do trabalho humano algo para além das regras estabelecidas para criar valores de uso, mas agora são criados valores de uso para serem trocados, ou na forma relativa ou na forma universal. O único objetivo registrado: criar valor e ser acumulado em forma de excedente para a classe que domina nas esferas da produção e da reprodução social. A natureza é objeto, coisa, ao transformar na forma de valor de uso para troca, ganha o conteúdo de sujeito. É a partir desta nova configuração as relações estabelecidas entre os seres sociais passam a ter um ingrediente devastador em seu conteúdo, que dizer, a constituição de uma relação estranhada entre os seres sociais humanos entre si e em contato com a natureza.

experiências que equivalem às manifestações das leis da natureza orgânica e inorgânica em sua fase original? Caminha-se em direção à civilização ou à barbárie. Ressalta-se que a condução dada nem sempre é consciente, repleta de táticas e estratégias, mas estas podem ser colocadas em funcionamento com o domínio limitado das mediações em questão, quer dizer, nem sempre ou na maioria das vezes, a apropriação da totalidade do conhecimento do objeto é parcial, fragmentado, imediato.

Objetivado em um dado objeto, o trabalho humano se torna o espaço privilegiado, o espaço em que se constitui enquanto modelo da práxis humana. É nesse espaço que os trabalhadores, de posse dos instrumentos de trabalho operam, as teleologias que estão presentes em cada campo da consciência. Lembrando que a teleologia, que se encontra em cada corpo do trabalhador, em sua forma consciente não necessariamente traz elementos repletos de criatividade, elementos que possibilitem que o campo do reflexo extraia as verdadeiras preciosidades presentes em cada objeto matéria-prima. Exige de cada trabalhador deter um certo conhecimento técnico, enquanto habilidade para ser operada, mas exige também e, principalmente, que o trabalhador domine cientificamente quais são os conteúdos que estão presentes enquanto leis do próprio objeto em questão, seja qual matéria-prima em questão seja o lócus de intervenção do trabalhador.

Ao se traçar na linha da história, o processo de trabalho em que a manifestação criativa é presente em sua totalidade, mas ao mesmo tempo livre, depara-se com o período feudal, em particular o século XI d.C. Espectro histórico em que o artesanato demarcou sua existência de forma organizada, abrindo os primeiros caminhos para que o projeto societário burguês constituísse, na época moderna, como um modo de produzir e de reproduzir o formato denominado de capitalista moderno. Em seguida, é possível se deparar com a experiência dos processos de trabalho pautados na cooperação simples, manufatura, maquinaria, fordismo-taylorismo e toyotismo.

Não se explora como que o processo de trabalho percorreu e efetivou/efetiva, no entanto, desde a primeira experiência artesanal até o toyotismo a técnica, a tecnologia são partes constitutivas da forma como os seres sociais materializam suas existências. Seja para simplesmente dar conta das suas existências imediatas, seja para fortalecer os poderes econômicos e políticos de uma dada classe social. Agora, em pleno século XXI, a dominação da classe burguesa moderna propõe e impõe formas aperfeiçoadas de estabelecer as relações no interior dos processos de trabalho. Respondendo às necessidades da permanente voracidade do capital, este é insaciável e incontrolável. *Como, a partir deste ponto de partida e de chegada do capital, as Tecnologias de Informação e Comunicação têm possibilitado expressar o movimento de criação ou negação da vida humana?*

Nas diversas áreas profissionais, as Tecnologias de Informação e Comunicação vêm se configurando como ferramenta que permeia e está presente nas atividades laborais, ocasionando mudanças profundas no processo de trabalho. A utilização dessas tecnologias demanda que homens e mulheres manipulem cotidianamente as tecnologias disponíveis, lidando com sistemas informacionais, de gestão da informação, dispositivos móveis, redes sociais etc.

Não obstante, é preciso assinalar que o avanço tecnológico a que se está referir não pode ser compreendido de maneira dissociada do processo de desenvolvimento das forças produtivas no contexto do modo de produção capitalista e, por conseguinte, do trabalho humano que fundamenta a sua origem. Isso porque o discurso hegemônico que predomina em torno das inovações tecnológicas tende a associar e exaltar os impactos que seu advento exerce sob as condições de vida dos indivíduos, valorizando sobremaneira a sua “auto capacidade” de transformação do mundo e da sociedade. Por trás deste discurso, observa-se o falso pressuposto de que as máquinas e/ou as tecnologias são, por si só, capazes de provocar mudanças nas relações sociais, o que reproduz “[...] um conteúdo ideológico que prima pelo ocultamento do processo social, [...] levando a crer que as maravilhas mecânicas, eletrônicas e microeletrônicas **nascem diretamente das ideias, sem criadores humanos, concretos**” (Velooso, 2011, p. 74, grifo nosso)¹⁷.

Partindo da perspectiva marxiana, entende-se que as tecnologias são resultado do trabalho humano e se constituem de expressões do processo de desenvolvimento das forças produtivas, bem como das relações sociais de produção, revelando uma relação imbrincada entre trabalho e tecnologia, não permitindo as análises que procuram desistoricizá-la, caracterizando-a como traço do capitalismo contemporâneo (Grohmann, 2020)¹⁸.

Nesta direção, as máquinas computacionais não são, por exemplo, “extensão da inteligência humana” que substituem as criatividade e as habilidades intelectuais do ser orgânico social humano, já que o trabalho morto presente na máquina é, inclusive, expressão do trabalho vivo corporificado, o qual traz em sua constituição a possibilidade de libertar as energias humanas para o exercício de outras atividades. Por isso, neste contexto, situa-se que as máquinas e/ou os instrumentos de trabalho incorporados de tecnologias não “trabalham”, visto que esta capacidade é exclusivamente humana. Apesar da aparente autonomia,

17 VELOSO, Renato. Tecnologias da Informação e Serviço Social: notas iniciais sobre o seu potencial estratégico para o exercício profissional. **Emancipação**, Ponta Grossa, v. 10 n. 2, 2010. Disponível em: <https://revistas2.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/766>. Acesso em 08 nov. 2023.

18 GROHMANN, Rafael. Plataformização do trabalho: características e alternativas. In: ANTUNES, R. **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020. p. 93-109.

as inovações tecnológicas não operam e, mesmo, produzem, sem contar com o dispêndio de atividade humana, constituindo-se, portanto, de um instrumento por meio do qual o ser social se objetiva (Velooso, 2011). Somente os seres sociais humanos colocam uma dada teleologia ao se relacionarem com a natureza e com os próprios seres humanos (Lukács, 2013).

Ocorre, porém, que o desenvolvimento científico e técnico, a medida em que se desenvolve e passa a ser aplicado nos contextos laborais, passa a permitir que ocorram metamorfoses nas formas de dominação (Selligmann-Silva, 2011)¹⁹. As Tecnologias de Informação e Comunicação são introduzidas de modo a satisfazer os interesses do capital, uma vez que buscam conferir maior eficiência, agilidade e modernização à gestão e serviços públicos e privados. O que está em jogo não é a realização dos trabalhadores, mas a ampliação da acumulação de valor. As Tecnologias de Informação e Comunicação são extensão do corpo humano criado pelos trabalhadores, que poderia possibilitar condições objetivas/ subjetivas para dominar, com maior grau de cientificidade, as leis dos objetos oriundos da natureza orgânica e inorgânica. Esse processo revolucionário é uma conquista humana que tem impacto diretamente na divisão técnica e social do trabalho. No entanto, o projeto societário sob o comando da classe burguesa traz, em sua essência, subordinar a natureza ao seu projeto; não a concebe como parte sociometabólica na relação seres sociais humanos e natureza, responsável em possibilitar que na relação seres sociais humanos/natureza o resultado seja único, quer dizer, em permitir a criação, desenvolvimento e efetivação da existência humana.

O projeto burguês parte de outra premissa maior: fundamentado na compreensão sócio-histórica presente nos fundamentos da religião judaico-cristã, o capitalismo moderno compreende que a natureza não relaciona de forma sociometabólica como os seres sociais humanos, enquanto uma unidade que se põe em processos permanentes contraditórios. Para o projeto societário burguês moderno, a natureza é inferior, subordinada à vontade humana. A natureza é fruto da criação divina que está a serviço da humanidade de forma ilimitada, na condição de subordinada aos desígnios humanos com a aprovação divina. A partir dessa premissa maior, o projeto societário burguês moderno tem como fundamento mediador a extração da natureza, de forma insaciável e incontrolável, com uma única finalidade: produzir valores de uso para serem trocados no mercado e, a partir da expropriação da mais-valia absoluta e relativa, acumular valor que permita manter o poder dos meios fundamentais privados de produção e, como consequência, apropriar do capital em forma monetária ou produtiva.

19 SELIGMANN-SILVA, Edith. **Desgaste mental no trabalho dominado**. São Paulo: Cortez, 2011.

Não por acaso, o atual estágio do capitalismo mundializado e financeirizado, cuja inserção do Brasil ocorre de forma periférica e dependente, é marcado pelo avanço da ideologia neoliberal²⁰, que vem provocando profundas mudanças e transformações no mundo do trabalho, alterando também a sociabilidade dos sujeitos:

[...] o neoliberalismo não é apenas uma ideologia, um tipo de política econômica. É um sistema normativo que ampliou sua influência ao mundo inteiro, estendendo a lógica do capital a todas as relações sociais e a todas as esferas da vida [...]. É um sistema que emprega 'técnicas de poder inéditas sobre as condutas e as subjetividades. Ele não pode ser reduzido à expansão espontânea da esfera mercantil e do campo de acumulação do capital (Dardot; Laval, 2016, p. 21)²¹.

Neste contexto, o capital tem incorporado o trabalho informal e fragmentado ao seu processo de acumulação, fazendo aumentar seus lucros em atividades anteriormente consideradas como trabalho improdutivo. Sobretudo, a partir da crise de 2008, verifica-se uma nova fase de acumulação do capital: constitui-se uma verdadeira lógica de mercadorização dos serviços públicos, em que o setor público vem aumentando seus gastos com a contratação de empresas prestadoras de serviços e, em contrapartida, tem reduzido os quadros de servidores públicos estáveis (Huws, 2018)²².

Esta lógica tem invadido a esfera dos serviços públicos revestida por um discurso neoliberal da suposta eficiência e da necessidade de um Estado mais austero e enxuto. Um Estado mínimo. Além disso, a mercadorização se impõe, inclusive, em setores não terceirizados, introduzindo movimentos de padronização de tarefas e de incorporação dos valores empresariais, fator que introduz importantes mudanças no denominado *ethos* público. Acima de tudo, há que se tomar em conta que, um dos reflexos da padronização e generalização das tarefas, combinadas através da incorporação de novas tecnologias, têm na lógica neoliberal, a função de deixar transparecer que algumas categorias profissionais são substituíveis e dispensáveis (Huws, 2018).

Assim, as Tecnologias de Informação e Comunicação possuem um mero valor instrumental para o capital, pois podem ser funcionais ao seu processo de acumulação, em função de que se relacionam com os investimentos realizados pelo capital para incrementar o processo de produção e reprodução maximizando o lucro. Sob a lógica única de obter maior lucratividade:

[...] as transformações tecnológicas se aceleram e revolucionam as forças produtivas, introduzindo novas técnicas cada vez mais intensamente incorporadas a processos produtivos,

20 O receituário neoliberal, instância primeira que alavancou mecanismo na esfera da legalidade para conduzir a acumulação do capital na esfera produtiva, mas em particular na esfera reprodutiva, criou suas raízes a partir da década de 1990 no Brasil, fortalecendo suas premissas com o governo de Fernando Henrique Cardoso (1995-2002). Destaca-se aqui a criação do Ministério da Reforma do Estado (MARE).

21 DARDOT, P., LAVAL, C. **A nova razão do mundo**. Ensaio sobre a sociedade neoliberal. São Paulo: Boitempo, 2016.

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

produtos e mercadorias, que dispensam grandes contingentes de trabalho vivo, ampliam a superpopulação relativa e criam massas de trabalhadores(as) descartáveis e supérfluos para as necessidades médias de valorização do valor (Raichelis, 2022, p. 6)²³.

Assim, por um lado, se as Tecnologias de Informação e Comunicação auxiliam na subsunção real do trabalho ao capital, visto que incrementam sua composição orgânica ao crescer o capital constante em face do variável, por outro, afirma-se a possibilidade de também se constituírem em instrumento potencializador e tático para fortalecer os interesses dos/as trabalhadores/as, uma vez que, especialmente, quando se observa a sua incorporação no exercício profissional do/a Assistente Social, as Tecnologias da Informação e da Comunicação podem se investir de mediação para materializar mudanças qualitativas no trabalho profissional, funcionando como meio para a viabilização dos valores e princípios ético-políticos da profissão (Veloso, 2011).

3. AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E O SERVIÇO SOCIAL: INCIDÊNCIAS NA PRÁTICA PROFISSIONAL

O Serviço Social é uma profissão inserida na divisão social e técnica do trabalho. Caracterizando-se enquanto uma especialização do trabalho coletivo que se coloca, no processo de mediação do Estado, para criar, desenvolver e efetivar, através das políticas sociais na esfera da superestrutura e, ao se materializar na sociedade civil se efetiva no que se passou a se denominar de metamorfoses do trabalho e as configurações da questão social. Nesse sentido, Iamamoto (2012, p. 19)²⁴ ressalta:

Os (as) assistentes sociais atuam nas manifestações mais contundentes da questão social, tal como se expressam na vida dos indivíduos sociais de distintos segmentos das classes subalternas em suas relações com o bloco do poder e nas iniciativas coletivas pela conquista, efetivação e ampliação dos direitos de cidadania e nas correspondentes políticas públicas.

Inserida em diversos espaços sócio-ocupacionais, a categoria profissional dos/as Assistentes Sociais no Brasil construiu, historicamente, um projeto ético-político profissional sintonizado com as demandas da classe trabalhadora, de modo a se fundamentar e se posicionar na defesa de construção de uma nova ordem social em que não ocorra a exploração e dominação de classe, gênero e etnia. Não por acaso, a afirmação da cidadania, da democracia, da justiça social e

23 RAICHELI, Raquel. Tecnologia, trabalho e pandemia no capitalismo em crise: um admirável mundo novo? **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 144, p. 6-16, maio/set. 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/345zbz7NtFJnx6MY7GQCLpw/?format=pdf&clang=pt> Acesso: 10 nov. 2023.

24 IAMAMOTO, Marilda Vilela. Projeto Profissional, espaços ocupacionais e trabalho do (a) Assistente Social na atualidade. In: CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Atribuições privativas do/a assistente social**: em questão. 1. ed. ampl. Brasília, DF, 2012.

da autonomia são alguns dos valores e princípios que espelham a “autoimagem” da profissão (Netto, 1999)²⁵.

Assim, o trabalho profissional do/a Assistente na perspectiva do projeto ético-político está permeado por desafios: afirma valores e princípios que só podem se concretizar inteiramente no contexto de uma sociabilidade diversa. Por essa razão, é uma profissão contraditória, visto que é portadora de um significado social, ou seja, ao mesmo tempo em que reproduz por intermédio das respostas profissionais às necessidades do capital, também reproduz as necessidades do trabalho (Yazbek, 2009)²⁶.

Neste íterim, quando se reflete sobre a relação entre o Serviço Social e as Tecnologias de Informação e Comunicação, observa-se que as inovações tecnológicas vêm alcançando não somente o “chão da fábrica”, mas, inclusive, o setor de “serviços”, entre os quais se situa o Serviço Social (Raichelis, 2022). Para a profissão, a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação se manifesta na medida em que o/a Assistente Social é demandado a efetivar suas atividades por meio do uso de instrumentos como “[...] cadastros, questionários, relatórios, requerimentos para seleção de benefícios [que] estão sendo informatizados [...]” (Santos, 2019, p. 2)²⁷.

Esta nova dinâmica que vem se colocando ao exercício da profissão não pode, sem dúvida, deixar de ser objeto de crítica e reflexão. Afinal, é incontestável que as Tecnologias de Informação e Comunicação circunscrevem ao trabalho do/a Assistente Social mudanças substantivas, pois estabelecem tanto um maior controle do trabalho, uma vez que as tecnologias digitais padronizam as tarefas e as atividades, quanto aceleram o tempo de trabalho, conforme Santos (2019, p.2):

[...] – seja pela política de redução dos recursos humanos nessas áreas, seja pelo processo de racionalização e controle do tempo de atendimento – afinal, permitem que o/a trabalhador/a, dentro da mesma carga horária para que foi contratado/a, seja condicionado/a à aumentar a sua capacidade de realizar atendimentos. Em outras palavras, tende a intensificar o processo de exploração do trabalho, posto que parece vantajoso para as instituições a ampliação do número de atendimentos (considerado como produtividade) sem aumentar o tamanho das equipes profissionais.

Pensar no controle do tempo, quando se está falando do trabalho do/a Assistente Social, faz indagar o quanto esse fator pode trazer implicações negativas no desenvolvimento deste, pois é uma dimensão que não toma em conta as espe-

25 NETTO, José Paulo. A construção do projeto ético-político contemporâneo. In: **Capacitação em Serviço Social e Política Social**. Módulo 1. Brasília: CEAD/ABEPSS/CFESS, 1999.

26 YAZBEK, Carmelita. O significado sócio-histórico da profissão. In: In: CFESS/ABEPSS. **Serviço Social: direitos e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

27 SANTOS, Fabio. Sistemas de informação e suas implicações no exercício profissional de assistentes sociais no Brasil. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ASSISTENTES SOCIAIS, 16, 2019, Brasília. **Anais [...]**. Brasília, 2019. p. 1-13. Disponível em: <<https://broseguini.bonino.com.br/ojs/index.php/CBAS/article/view/220/215>> Acesso em 08 nov. 2023.

cificidades do trabalho do/a Assistente Social, cuja natureza é complexa, repleta de determinações, e politicamente contrária à lógica produtivista e imediatista.

Por isso, pode-se dizer que, quando incorporadas acriticamente no exercício profissional, as Tecnologias de Informação e Comunicação contribuem para a ampliação exponencial de resultados quantitativos e qualitativos do trabalho. Se esta ampliação é funcional ao capital, uma vez que reduz o trabalho vivo a partir da maximização do trabalho morto, para as/os trabalhadoras/es as implicações são degradantes: representam “[...] a diminuição dos custos do trabalho; o aprofundamento das estratégias de controle e vigilância; a destruição de direitos e conquistas da classe trabalhadora” (Raichelis, 2022, p. 8). No entanto, é importante frisar que o trabalho desempenhado pelos/as Assistentes Sociais se encontra na esfera da reprodução social e seu resultado é de característica improdutiva, pois suas contribuições não transformam a natureza, mas preparam as condições objetivas/subjetivas para que a classe trabalhadora, na esfera produtiva, desempenhe esse papel ontológico a serviço do projeto da classe burguesa moderna.

Negando o campo de possibilidade de interação permanente da relação sociometabólica entre a natureza e os seres sociais humanos, a vida na esfera produtiva e reprodutiva não usufrui das Tecnologias de Informação e Comunicação para ampliar o tempo livre e deixar cada vez mais autêntica a relação necessária para a preservação e ampliação da qualidade dos seres em todas as suas dimensões. Ao contrário, o tempo necessário para produzir e reproduzir uma dada mercadoria é reduzido e colocado a serviço do acúmulo do capital. Essa forma categórica e cêntrica do projeto societário burguês coloca os trabalhadores em pleno esgotamento físico e psíquico, cumprindo a máxima já explicitada por Marx (1975): “quanto mais o trabalhador trabalha, mas pobre ele fica e mais dependente do capital”.

Nessa perspectiva, as tecnologias aparecem naturalizadas e fetichizadas: confere-se a essas uma capacidade de interação como se fossem “vivas”, transformando, por outro lado, as relações sociais como relação entre coisas. Dotadas de aparente “autonomia” e centralidade, as atividades desenvolvidas pelos profissionais da Assistência Social podem (des)orientar-se pela racionalidade gerencialista-produtivista (Raichelis, 2022).

No entanto, se esta crítica e reflexão acerca das Tecnologias de Informação e Comunicação é necessária e imprescindível para o exercício profissional do/a Assistente Social, entende-se que a superação de sua forma alienante e fetichizada não está em sua negação, ou mesmo, recusa no cotidiano da profissão. Afinal, a crítica e a reflexão acerca das Tecnologias de Informação e Comunicação devem se centrar não em si mesmas, mas antes na utilização que se vem fazendo dessas no contexto da sociabilidade do capital. Isso porque, evitando cair em quaisquer

tipos de determinismos e apriorismos, acredita-se que “[...] contraditoriamente, [elas] abrem possibilidades inéditas de apropriação crítica das TIC em uma dimensão contra-hegemônica, desde que sejam superados tanto os determinismos quanto os fetichismos que cercam o uso das tecnologias” (Raichelis, 2022, p. 12).

Sob a compreensão de que não é possível libertar das amarras do projeto societário burguês ao se buscar aprimorá-lo, no entanto, tendo a convicção teórico-prática de que sob a luz metodológica marxiana o – novo nasce no interior do velho –, faz-se necessário perguntar: *Quais são então as suas potencialidades? Como podem incidir positivamente no trabalho profissional do/a Assistente Social? Como se pode, diante dessas ser orientados para reduzir o tempo de apropriação do trabalho excedente e transformá-lo em tempo livre?*

No que se refere ao uso das Tecnologias de Informação e Comunicação e o trabalho profissional, pode-se dizer que as mesmas podem ser apreendidas a partir de uma perspectiva que as conceba, com um importante papel de potencializar o exercício profissional, haja vista que o/a Assistente Social está em contato cotidianamente com um volume extensivo de informações, dados, conteúdos etc. Ao tornar o trabalho mais ágil e dinâmico, “[...] favorece a comunicação entre os profissionais e as instituições; ajuda na localização e referenciamento de recursos; aperfeiçoa a elaboração de relatórios e pareceres sociais; imprime uma maior organização ao setor; e favorece o acesso a informações” (Velo, 2011, p. 77). É preciso, portanto, desmistificar os (pre)conceitos acerca do emprego dos recursos tecnológicos, pois estes têm a possibilidade de gerar um profundo conhecimento da realidade social com a qual se trabalha: a sua incorporação pode contribuir para socializar o conjunto de informações disponíveis junto aos/as usuários/as dos serviços, sistematizando e organizando dados, de maneira a auxiliar na construção de registros, no desenvolvimento de pesquisas, na avaliação das ações profissionais, etc. (Velo, 2010).

No entanto, é necessário deixar registrado que a partir da lógica do capital, potencializa-se permanentemente o acúmulo do capital, fortalecendo e aprimorando o mesmo projeto societário burguês com tintas de cores diferentes, suavizando a perturbação consciente quanto aos limites que se possui em negar o projeto dominante. Sob o comando do capital, as possibilidades de superação do modo de produção capitalista só se materializam por meio de um processo revolucionário e não reformista. Este mecanismo é um compromisso de responsabilidade da classe dos trabalhadores e não dos profissionais em suas especificidades.

Não por acaso, é dever do/a Assistente Social na relação com os/as usuários/as, previsto no Código de Ética Profissional, “[...] devolver as informações colhidas nos estudos e pesquisas aos/as usuários/as, no sentido de que estes

possam usá-los para o fortalecimento dos seus interesses” (Brasil, 2012, p. 29)²⁸. Ademais, entre essas competências profissionais também é necessário destacar o dever de “[...] orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sentido de identificar recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos” (Brasil, 2012, p. 45) e “[...] planejar, executar e avaliar pesquisas que possam contribuir para a análise da realidade social e para subsidiar ações profissionais” (Brasil, 2012, p. 45).

Portanto, no desempenho dos direitos e deveres, bem como das competências e atribuições profissionais, as Tecnologias de Informação e Comunicação também podem contribuir como uma importante ferramenta que materializa o exercício profissional do/a Assistente Social na perspectiva do projeto ético-político da profissão.

Rompendo com a perspectiva de que as Tecnologias de Informação e Comunicação são neutras, o/a profissional pode imprimir em seu manuseio um sentido atribuído, mobilizando suas finalidades e capacidade teleológica sob a perspectiva de um projeto de pleno sentido humano. O uso criativo na incorporação das Tecnologias de Informação e Comunicação torna possível formular respostas profissionais que objetivem o fortalecimento dos direitos dos usuários, pautando-se pelos princípios e valores do projeto ético-político profissional. Aqui, torna-se evidente que a incorporação instrumental das Tecnologias de Informação e Comunicação preconizada pelo capital para a intensificação dos processos do trabalho é incompatível e limitante face a direção social e política vislumbrada pelo projeto profissional do Serviço Social!

Por isso, na direção oposta, o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação deve se colocar na perspectiva de mediar respostas profissionais que venham a fortalecer as demandas e os interesses dos/as trabalhadores/as. À luz do projeto ético-político da profissão, isso significa concebê-las como meio para “[...] avançar na luta pela defesa de direitos, pela ampliação e consolidação da cidadania, e pelo aprofundamento da democracia, demandando, nesse sentido, uma utilização marcada pela *competência crítica*, e não apenas técnica” (Velo, 2011, p. 76, grifo do autor).

O tempo de trabalho “liberado” pela incorporação das Tecnologias de Informação e Comunicação, em detrimento de servir como meio para maior produtividade, impondo um ritmo nas atividades mais acelerado, deveria ser colocado na direção de qualificar as respostas profissionais, contribuindo para uma construção mais criativa e qualitativa destas. Não obstante, a compreensão destas

28 BRASIL. **Código de ética do/a Assistente Social. Lei 8.662/93 de Regulamentação da profissão**. 10. ed. rev. e atual. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 2012.

questões tem como pressuposto um ponto nodal: que o projeto ético-político profissional seja assimilado pelos/as Assistentes Sociais, uma vez que o uso estratégico das Tecnologias de Informação e Comunicação depende da incorporação dos valores, princípios e finalidades dispostos no projeto acima citado. Sem a sua apropriação, o alcance potencializador dessas tecnologias se torna limitado (Veloso, 2011).

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O modo de produção capitalista adentra o cotidiano social com um chamamento que suplanta toda a ordem da subjetividade, elege como sua representação o predomínio da razão técnico-científica pautada em tudo que pode ser quantificável (Marcuse, 1979)²⁹. A uma primeira vista, esta lógica pode soar desprovida de intencionalidade ou até mesmo isenta de projetos de sociedade, visto que se quer afirmar como sendo algo neutro.

Contudo, para Marcuse (1979, p.144), o uso de máquinas e das tecnologias aparecem indiferentes aos fins políticos, enquanto, na verdade, “[...] a racionalidade e a manipulação técnico-científica estão fundidas em novas formas de controle social” e são subsidiárias do processo de produção de mercadorias.

Viera Pinto (2007)³⁰ chama a atenção para o dado de que, até o advento e desenvolvimento da cibernética, todas as máquinas produtivas eram manuais, mecânicas ou eletromecânicas, construídas e utilizadas com a finalidade de aperfeiçoar os processos e atingir as metas econômicas. Contudo, o mesmo autor destaca que, surge aí a possibilidade do desenvolvimento de máquinas com a capacidade de processar atividades intelectuais, processos que viabilizaram ao capitalismo do século XX: aumento exponencial da produtividade industrial, expansão das fronteiras territoriais, e a mundialização da cultura do consumo.

Neste contexto, cabe reafirmar que as tecnologias de informação não podem ser compreendidas e apreendidas como se fossem instrumentos neutros, mas que por outro lado, na realidade, carregam em si uma intencionalidade em sua aplicação.

Ao se partir de uma análise crítica da utilização das tecnologias de informação, sem negá-las, pode-se considerar que estas não podem ser apenas analisadas a partir de consequências negativas, até porque as tecnologias de informação trouxeram inúmeros benefícios aos processos de trabalho, de maneira geral, e para o cotidiano de trabalho do/a profissional Assistente Social.

29 MARCUSE, Herbert. **A ideologia da sociedade industrial**: o homem unidimensional. 5 ed. Rio de Janeiro: Zahar editora, 1979.

30 VIEIRA PINTO, Álvaro. **O conceito de tecnologia**. Volume II. Rio de Janeiro: Contraponto, 2007.

Diante do avanço tecnológico nos serviços públicos, lócus predominante de inserção dos/as Assistentes Sociais, o profissional de Serviço Social, que tem uma formação direcionada para a compreensão crítica das demandas e processos sociais, deve ter também, reflexão crítica em relação às tecnologias de informação, pois estas atingem frontalmente os sujeitos atendidos pelos serviços e políticas públicas, pois são esses, de maneira predominante, usuários considerados como “excluídos digitais”.

Assim, a prática profissional, inserida no contexto da denominada Revolução Tecnológica e Informacional, coloca para a profissão em uma conjuntura de reconfiguração da identidade profissional, exigindo que o Serviço Social se capacite para o debate e para incorporar essa nova processualidade.

Por essa razão, à guisa de considerações, afirma-se que a questão central não está na negação da incorporação das tecnologias à prática profissional do/a Assistente Social. Deve-se antes realizar a crítica e a reflexão para gestão destas tecnologias no âmbito da prática profissional do/a Assistente Social, o que em outras palavras significa discutir a forma como as Tecnologias da Informação e Comunicação vêm sendo incorporadas no cotidiano da profissão: se de forma mecânica e, mesmo, naturalizada; se de forma a ser instrumento potencializador para a viabilização de direitos na direção ético-política defendida, em especial, ampliando desenvolvimentos das atividades.

Desta mirada, ressalta-se que as Tecnologias de Informação e Comunicação podem contribuir positivamente para o exercício profissional do/a Assistente Social, otimizando o tempo de trabalho “improdutivo” e gerando um acervo significativo e acumulado de dados e informações. Para isso, sua incorporação deve se orientar criticamente no sentido de que não é o trabalho profissional que deve servir a essas, mas são as Tecnologias que devem servir ao trabalho profissional, fornecendo subsídios para potencializar a intervenção profissional.

Além disso, a positividade das Tecnologias de Informação e Comunicação se põe aos profissionais Assistentes Sociais na condição de parte da classe trabalhadora que desenvolve suas atividades objetivas/subjetivas, ao mesmo tempo em que revela o quanto o trabalho humano é permanentemente um modelo da práxis humana, que se relaciona com a natureza inorgânica e orgânica. Contudo, sua constituição ocorre na relação sujeito-sujeito, ou seja, na esfera da teleologia secundária, pois tem como máxima convencer o sujeito de direito que se atende nas diferentes políticas sociais a apropriarem da constituição do campo possível que é pertencer ao mercado de trabalho de forma forçada, obrigada e não por livre escolha a superar o universo que o nega, ou seja, os conteúdos que estão presentes no projeto societário burguês, que transforma todos os resultados de objetos em fonte de causalidade posta em mercadoria.

Assim, entende-se que as Tecnologias de Informação e Comunicação jamais expressam um campo de possibilidade em realizar o trabalho humano em resultados de uma vida plena de sentido. Para se alcançar este horizonte do campo do possível, entende-se que é necessário negar o projeto societário burguês, pois sob a condução de uma nova ordem, instância em que a natureza se encontra permanentemente imbricada com os projetos dos seres sociais, as ferramentas que são extensão do corpo humano serão colocadas em movimento para extrair da natureza vida e vida em abundância e não conteúdos, que se transformem em mercadoria, que é a expressão concreta da acumulação de valor. Instância em que as ferramentas e aqui se demarcam as Tecnologias de Informação e Comunicação, como conteúdos que ampliem o tempo livre e reduzam o tempo de produção, negando, assim, por completo, o tempo a serviço do capital, mas sim transformando-o em múltiplas possibilidades, em tempo em que os humanos possam ter uma vida plena de sentido.

SERVIÇO SOCIAL E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: APONTAMENTOS INICIAIS

ANTONIO SANDRO SCHUARTZ¹

PRÓLOGO: QUEM ESCREVE E POR QUE ESCREVE

Este capítulo tem origem a partir de observações pessoais e, por que não, das preocupações que se têm acumulado no que diz respeito à relação do Serviço Social com as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC).

Como docente desde 2006 na graduação de Serviço Social da Universidade Federal do Paraná - Setor Litoral, têm sido desenvolvidas atividades não só de cunho didático, mas também em outras frentes, tais como vice-coordenação do curso, participação em diferentes núcleos-gestão e contribuído para a organização e realização do estágio obrigatório e não obrigatório na área, cujos campos de atuação, espalhados pelos sete municípios da região, são de âmbito estatal.

Ao longo dessas quase duas décadas, inúmeras foram as aproximações e visitas para a abertura de campos de estágio ou visitas para orientação pedagógica em diferentes campos sócio-ocupacionais. A partir dessas visitas, foi sendo perceptível a chegada das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs). Inicialmente, espaços que não tinham acesso à internet passaram a tê-lo. Se não tinham computadores, impressoras e outros recursos, estes passaram a estar à disposição. Sistemas tais como o Sistema de Informação para a Infância e Adolescência (SIPIA), voltado para o atendimento de questões relativas à violência contra crianças e adolescentes, ou o Sistema de Vigilância Socioassistencial, destinado à gestão da política municipal de assistência social, passaram a se fazer presentes nos espaços de intervenção dos assistentes sociais.

Certamente que essas observações em relação ao avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação em diferentes espaços de atuação dos assistentes sociais permitiram compreender que essas são hoje recursos cada vez mais utilizados no âmbito da gestão das políticas públicas, cuja modernização passa pela digitalização dos serviços em âmbito estatal. Tal processo tem gerado inúmeros

1 Doutor em Serviço Social. Professor no curso de Serviço Social da UFPR. Pós Doutorando em Educação junto a Pontifícia Universidade Católica do Paraná.

debates na área, tais como a racionalização dos processos de atendimentos e a exclusão digital, que pode vir a atingir, pensa-se, inclusive, os próprios assistentes sociais, caso não haja a preparação dos futuros profissionais para um domínio das Tecnologias de Informação e Comunicação que vá além do instrumental.

Frente a tal realidade, este capítulo, com base em uma revisão de literatura e nas observações e reflexões realizadas enquanto docente em uma graduação de Serviço Social, apresenta apontamentos iniciais para questões que devem ser (re)pensadas no âmbito das graduações, de maneira que a formação para o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos espaços de trabalho dos assistentes sociais não ocorra de maneira instrumental, mas, ao contrário, ofereça uma apropriação técnica de tais recursos à luz dos preceitos do Projeto Ético Político da profissão. Para tanto, acredita-se ter que olhar de frente para algumas questões que estão diretamente ligadas à uma formação em Serviço Social que contemple as Tecnologias de Informação e Comunicação, enquanto instrumento de intervenção.

1. AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO SOB UMA PERSPECTIVA CRÍTICA

O avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação tem facilitado, de forma significativa, o cotidiano, por exemplo, como agora, período de férias. Planejar uma viagem pode se dar não mais em uma loja física de alguma agência de viagens. Pode-se organizá-la a partir de casa, abrindo o *notebook*, computador de mesa, *tablet* ou *smartphone*. A partir de qualquer um desses dispositivos conectados à internet, consegue-se hoje realizar todas as pesquisas e compras necessárias para a viagem. Consegue-se acessar, via *Google Earth*, a cidade de destino; consulta-se o preço da passagem nos sites de diferentes companhias aéreas; visitam-se sites dos hotéis pretendidos; pesquisa-se o câmbio; entre outras tarefas que tal organização exige.

Assim como na organização da viagem, as Tecnologias de Informação e Comunicação hoje colocam outras inúmeras possibilidades para a vida cotidiana. Permitem que as pessoas se cadastrem em diferentes plataformas de *streaming* e, nessas possam assistir aos filmes e documentários de interesse. Pode-se também renovar a biblioteca, física ou digital, a partir de grandes empresas de *e-commerce*. Pode-se, por meio de diferentes redes sociais, tais como o *Youtube*, *Instagram*, *Twitter*, *WhatsApp*, *TikTok*, consumir e produzir conteúdo, acompanhar o que acontece no Mundo agora e emitir opinião.

As Tecnologias de Informação e Comunicação estão onipresentes na vida das pessoas. Robles e Cano² (2016) entendem que essas tecnologias estão se fazendo presentes nos mais diferentes espaços e níveis de vidas, promovendo a fluidez da informação. Tal fluidez, em um Mundo cada vez mais acelerado, acaba por responder aos anseios de prontidão nas respostas para as demandas do dia a dia. Entretanto, essa naturalização da presença e uso das Tecnologias de Informação e Comunicação, nos mais diferentes domínios das vidas deve ser levada à reflexão. Tais artefatos, da internet ao chip do *smartphone*, não são recursos neutros. Oferecem respostas práticas, prontas e inovadoras, mas carregam consigo um viés político, conforme argumentam Sgorlon; Torres e Figueiredo³ (2022).

Na mesma linha de argumentação, Mairal⁴ (2021) alerta para o poder, e por que não dizer, controle que as Tecnologias de Informação e Comunicação têm alcançado sobre as vidas de todos nos dias de hoje. Onipresentes, tais recursos merecem um uso mais crítico das pessoas, pois não se trata de artefatos neutros e que têm reconfigurado o *modus operandi* do capital nas últimas décadas. Não se deve ser ingênuo quanto aos interesses que sustentam diferentes recursos em Tecnologias de Informação e Comunicação à disposição. Encantados, deposita-se nas tecnologias, em especial nas redes sociais, a mediação de relações. As pessoas se expõem sem limites e sem os devidos cuidados, ficando sujeitos à manipulação algorítmica. Conta Mairal (2021, p.90):

Detrás de ese inmenso poder tecnológico, se hallan personas, organizaciones y entidades, incluso Estados, determinados. No se trata al fin de estructuras imparciales, ni enteléquias abstractas –como las de sistema, mercado o colectividad–, ni simples algoritmos o desnudos mecanismos automatizados de procesamiento de datos, pues todos estos son engendrados por entes concretos que poseen motivaciones precisas (Mairal, 2021, p. 90).

Para Mairal (2021), *Facebook*, *TikTok*, *WhatsApp*, *Linkedin*, entre outras redes, arrastam as pessoas e as tornam reféns em uma rede maior, de poder e controle, sem precedentes. Pela comunicação/linguagem se acaba por entregar, nas mais diferentes plataformas, os dados e a manipulação de tais informações por meio das Tecnologias de Informação e Comunicação. Não é de outro modo hoje, se não a partir das informações pessoais, que se confiam em tais repositórios. No mundo do capital, o poder e controle exercido pelas Tecnologias de Informação e Comunicação passam pela apropriação de

2 ROBLES, Yolanda M. DE La Fuente; CANO, María del Carmen Matín. Las nuevas formas de intervención social, las TIC al servicio de la profesión del Trabajo Social. Rev. Interacción y Perspectiva. **Revista de Trabajo Social** vol. 7. nº 1. p. 80-90. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/453286>. Acesso em: 11 dez. 2023.

3 TAVARES DA SILVA SGORLON, C.; MASCARENHAS TORRES, M.; AUGUSTA FIGUEIREDO, K. As TIC como estratégias no trabalho de assistentes sociais na PAS. **Sociedade em Debate** [S. l.], v. 28, n. 3, p. 165-187, 2022. DOI: 10.47208/sd.v28i3.3120. Disponível em: <https://revistas.ucpel.edu.br/rsd/article/view/3120>. Acesso em: 4 dez. 2023.

4 MAIRAL, Javier Barraca. Humanismo digital y uso prudente de las TICs em lo inter-personal. **Revista Internacional de Humanidades**. vol. 10. n. 1. 2021. ISSN 2695-9623. Disponível em: <https://journals.eagora.org/revHUMAN/issue/view/266>. Acesso em: 11 dez. 2023.

dados, os quais se tornam a moeda corrente e objeto de desejo daqueles que controlam e manipulam o poder.

Nuestros datos constituyen una anhelada moneda de cambio, un objeto de deseo y de transacción. Por ejemplo, nuestras búsquedas de información quedan ahora registradas, y estas nos desvelan a nosotros mismos, al tiempo que se las asocia hasta obtener noticia de nuestro carácter y preferencias, hasta verse utilizadas como certeros cebos con los que atraernos a todo tipo de trampas y redes de interés (Bairrla, 2021, p. 92-93).

Certamente que a onipresença das Tecnologias de Informação e Comunicação nas vidas das pessoas, e as transformações que essas tecnologias têm trazido para as formas como ocorrem os relacionamentos, convivência, trabalho, enfim, de habitar o Mundo, não pode prescindir de que sejam cercadas de indagações, ou seja, a um pensar e refletir sobre tais recursos e seus avanços nas mais diferentes áreas, caminhando para aquilo que Feenberg⁵ (2013) denomina de filosofia da tecnologia: “A filosofia da tecnologia pertence à autoconsciência de uma sociedade como a nossa. Ela nos ensina a refletir sobre o que tomamos como garantido, especificamente a modernidade racional.” (Feenberg, 2013, p. 52).

Feenberg (2013) defende, portanto, aquilo que ele denomina de Teoria Crítica da Tecnologia. Tal teoria defende que a democracia deve ser estendida à tecnologia. Somente dessa maneira se poderá salvaguardar valores moldados a partir do Iluminismo. Entretanto, não se pode deixar de ver também os riscos que os avanços tecnológicos carregam consigo.

Para a teoria crítica, a tecnologia não é vista de forma determinista, como algo dado, que avança sem controle algum. Ao contrário, defende que é possível fazer outras escolhas, colocando a tecnologia sob a perspectiva de um controle mais democrático, ainda que se reconheça que a população não esteja preparada ou mesmo informada para realizar suas escolhas em relação a tais artefatos. Afinal, as pessoas podem conduzir tais artefatos ou serão por esses conduzidos?

Pensar a tecnologia significaria não ser engolido no roldão do avanço tecnológico, evitando transformá-la em um verdadeiro credo:

O primado da tecnologia sobre o homem resume o dogma fundamental do credo tecnocrata. Elimina os problemas concretos existenciais, sociais surgidos do exame das relações entre o ser humano e a tecnologia, substituindo-os por estados emocionais de vituperação ou de esperança. Já mostramos quanto há de simplista e inoperante nesse modo de pensar” (Pinto, 2005, p. 236).

Deve-se, portanto, fugir daquilo que Pinto⁶ (2005) denomina de “embasbacamento tecnológico”, e atentar-se para os discursos que propalam a era tecnológica, discursos esses que têm objetivos e interesses próprios, propalados

5 FEENBERG, Andrew. O que é filosofia da tecnologia? In: NEDER, Ricardo T. (org.) **A teoria crítica de Andrew Feenberg: racionalização democrática poder e tecnologia**. Brasília: Observatório do Movimento pela Tecnologia Social na América Latina / CDS / UnB / Capes, 2010 (1a. ed.) 2013 (2a. ed.) p. 51-64

6 PINTO, Álvaro Vieira. **O conceito de tecnologia**. Rio de Janeiro: Contraponto, 2005. 2v(1328p.). v. 1. p 1- 531.

e defendidos por quem quer deter o poder sobre as massas. Estas, por sua vez, devem ser instruídas e informadas cada vez mais sobre as tecnologias, pois:

Uma tecnologia como instrumento para criar uma mentalidade tecnológica que lhe seja conveniente, a saber: inócua para os seus interesses económicos e consequentemente políticos, tal é agora a única possibilidade restante em mãos do centro imperial. E dela se vale com a máxima inteligência. A tecnologia torna-se então o principal ingrediente com que o dominador irá compor a consciência “para o outro” das massas subjugadas. O procedimento prático para chegar a este fim apresenta-se mais complexo. Faz-se preciso, em primeiro lugar e com o sentido de medida geral, valorizar a personalidade do técnico e enaltecer o papel progressista da tecnologia. Contando com a passividade da consciência colonial naturalmente receptiva e mais propensa ao maravilhamento e à admiração do que à indagação crítica.” (Pinto, 2005, p. 266).

Frente ao exposto e diante do arrebatamento que as Tecnologias de Informação e Comunicação têm colocado, essas devem ser colocadas em reflexão. Afinal, tamanho avançar e domínio sobre a cotidianidade, em uma sociedade marcada por assimetrias das mais diferentes ordens, e onde nem a própria internet se tornou democrática⁷, não há como não questionar sobre a quem e a quais interesses tais recursos estão servindo. No mesmo sentido, em que medida a ética tem caminhado lado a lado com a ciência e tecnologia na reconfiguração do estar e habitar o Mundo em que se vive. Afinal, a quem tais artefatos irão beneficiar? (Cupani, 2013).

2. SERVIÇO SOCIAL E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: PARA ALÉM DE UM USO INSTRUMENTAL

Dentre os diferentes espaços em que as Tecnologias de Informação e Comunicação têm se feito presentes, passaram a ocupar lugar também naqueles em que o Serviço Social tem marcada presença, com um papel importante ao longo do período de reclusão a que a sociedade foi submetida em função da pandemia de Covid-19. Sem essas, o acesso dos usuários a uma série de benefícios teria sido impossível. Nesse contexto, as redes sociais foram, talvez, os únicos recursos disponíveis para a interlocução entre profissionais e a população, não só para encaminhamentos de benefícios, mas também como meio para o acolhimento e a escuta em um período de intensas e extremas incertezas.

Por certo que o período pandêmico acabou por colocar as Tecnologias de Informação e Comunicação em evidência, mas o seu surgimento no âmbito das políticas sociais é anterior à segunda década do século XXI. Garrido e Perdon⁸

7 NERY, Carmen; BRITO Vinicius. **Internet já é acessível em 90,0% dos domicílios do país em 2021**. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/34954-internet-ja-e-a-cessivel-em-90-0-dos-domicilios-do-pais-em-2021>. Acesso em: 18 dez. 2023.

8 GARRIDO, María Laura Vecinday; PERDONO, Yoana Paola Carballo. Política socioassistencial y programas de transferencia de renta: reformas institucionales y tecnológicas em América Latina. **Estado & comunes**, revista de políticas y problemas públicos. Disponível em: http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_serial&pid=2477-9245&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 29 nov. 2023.

(2022) apontam que o avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação no âmbito do Estado ocorreu em paralelo ao desenvolvimento de programas de transferência de renda, iniciados na América Latina nos anos de 1990. Tais programas exigiam transformações no âmbito da gestão estatal. Para essas, o avanço tecnológico e os seus sistemas de informação no campo social permitiram condições necessárias para a avaliação e monitoramento desde o momento em que as políticas de transferência de renda se expandiram como preferência política para responder à pobreza massiva.

Campos⁹ (2019) também associa o avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação no processo de gestão dos serviços públicos como um reflexo do neoliberalismo que comanda o Estado chileno, centrado em uma lógica instrumental. A modernização da gestão pública ocorreu, em boa medida, mediante o desenvolvimento de sistemas informáticos e a progressiva presença de serviços públicos e administração do governo na internet, em que se busca a gestão eficiente das instituições e o protagonismo dos indivíduos em resolver suas demandas. Entretanto, se de um lado a criação de plataformas e sistemas permite acessar informação, realizar consultas e tramitar serviços, de outro impede uma maior interação no tocante ao debate político, reduzindo a experiência da individualidade.

O uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no âmbito da política social, no caso da assistência social, também é problematizada por Sgorlon; Torres; Figueiredo¹⁰ (2022). As autoras entendem que as Tecnologias de Informação e Comunicação promovem o fluxo de informações. Todavia, essas não devem ser vistas imediatamente como recursos que oferecem respostas eficazes e inovadoras. Na sociedade do capital, as Tecnologias de Informação e Comunicação carregam consigo um viés político. Logo, a leitura sobre tais recursos, suas possibilidades e limites no âmbito da profissão deve ocorrer a partir de uma perspectiva de totalidade. Sob tal olhar é possível compreender como tais artefatos são gestados no seio do capital; como o Estado desses se apropria para a gestão da política de assistência; como tais recursos podem promover a exclusão. Entretanto, entendem que uma leitura ampla sobre tais recursos pode também apontar como as Tecnologias da Informação e Comunicação podem contribuir para a avaliação, monitoramento, acesso à informação e controle social.

9 CAMPOS, Luis Gutiérrez. Neoliberalismo y Modernización del Estado en Chile: Emergencia del Gobierno Electrónico y desigualdad social. *Cultura-Hombre-Sociedad*. Diciembre 2019, vol 29, n° 2 p. 259-280. Disponível em: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-27892019000200259. Acesso em: 29 nov. 2023.

10 TAVARES DA SILVA SGORLON, C.; MASCARENHAS TORRES, M.; AUGUSTA FIGUEIREDO, K. As TIC como estratégias no trabalho de assistentes sociais na PAS. *Sociedade em Debate*, [S. l.], v. 28, n. 3, p. 165-187, 2022. DOI: 10.47208/sd.v28i3.3120. Disponível em: <https://revistas.ucpel.edu.br/rsd/article/view/3120>. Acesso em: 4 dez. 2023.

Por sua vez, Duarte e Campos¹¹ (2023) entendem que as Tecnologias de Informação e Comunicação já chegaram e tomam cada vez mais espaços no âmbito das atividades do Serviço Social. Nesse cenário, há que se colocar tais recursos em análise, levando-se em conta aquilo que podem vir a trazer no âmbito da cidadania e dos direitos. No mesmo sentido, identificar os limites e os riscos que as Tecnologias de Informação e Comunicação colocam não só ao cotidiano profissional, mas também à vida dos cidadãos de forma geral. Ao contrário do que se possa pensar, o avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação deixa em seu rastro uma série de questões, tais como: os excluídos digitais que não conseguem acessar serviços e benefícios; e a perda do limite entre a vida privada e a profissional. Sem dúvida, formam recursos que tiveram um papel importante na mediação entre os usuários e o Serviço Social ao longo da pandemia, mas há que se rever as lacunas que o uso de tais recursos carrega consigo. Faz-se necessário reexaminá-las e pensá-las para uma otimização de tal uso sob uma perspectiva ético-política.

Veloso¹² (2011), ao se debruçar sobre a questão das Tecnologias da Informação e Serviço Social, defende sua utilização, pois entende que tais recursos podem vir a trazer substanciais saldos qualitativos à prática profissional, seja essa no atendimento direto ou no âmbito da gestão e planejamento. Todavia, como bem destaca o autor, tal apropriação deve ocorrer a partir do projeto ético-político da profissão. Sob tal perspectiva, exige-se uma leitura crítica sobre tais recursos, de suas origens à sua utilização no âmbito do Serviço Social. Dessa forma, há de se alcançar uma leitura e preparação para o uso que vá na contramão de uma racionalidade instrumental e tecnicista.

O Serviço Social, de acordo com Robles e Cano¹³ (2016), não escapa do avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação. Isso não significa, simplesmente, ignorar práticas mais tradicionais no seio da profissão, mas, ao contrário, devem ser somadas às novas possibilidades que as Tecnologias de Informação e Comunicação podem vir a trazer para o exercício profissional. As Tecnologias da Informação e Comunicação passariam, portanto, a compor o rol de instrumentais da profissão, com suas vantagens e desvantagens. Não se pode deixar de enxergar que essas, ou mesmo o seu avanço, não são de todo democráticas. Para pensá-las nos processos interventivos, há que se levar em conta a exclusão digital,

-
- 11 DUARTE, Ana Maria Contreras; CAMPOS, Luis Gutiérrez. La intervención social y las TIC en tiempos de crisis: una aproximación desde los discursos trabajadores sociales. **Rumbos**. 2023. n. 29. Disponível em: <https://revistafacso.ucentral.cl/index.php/rumbos/article/view/644>. Acesso em: 29 nov. 2023.
 - 12 VELOSO, R. dos S. Tecnologias da Informação e Serviço Social: notas iniciais sobre o seu potencial estratégico para o exercício profissional. **Emancipação**, Ponta Grossa - PR, Brasil., v. 10, n. 2, 2011. Disponível em: <https://revistas.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/766>. Acesso em: 4 dez. 2023.
 - 13 ROBLES, Yolanda M. DE La Fuente; CANO, Maria del Carmen Matín. Las nuevas formas de intervención social, las TIC al servicio de la profesión del Trabajo Social. Rev. **Interacción y Perspectiva**. Revista de Trabajo Social vol. 7. nº 1. p. 80.90. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/453286>. Acesso em: 11 dez. 2023.

pois existe uma gama de pessoas que hoje sequer têm rede de internet em casa, ou mesmo equipamentos como notebook, tablet, celulares capazes de conectá-los à internet ou redes sociais.

Por sua vez, Arriagada; Espinoza; Cerón¹⁴ (2022) argumentam que uma formação para o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação que não carregue consigo uma carga crítica sobre a realidade social tende a apresentá-las como um recurso neutro, apolítico. A ausência de uma leitura sobre os elementos que sustentam os surgimentos e objetivos de tais recursos no Mundo marcado pelo capital impediria uma leitura que permitisse levantar questões do tipo: a quem deve servir a tecnologia? A que deve servir a tecnologia? À dominação? À transformação?

Cabe mencionar que el perfil de la carrera de Trabajo Social es explícito en señalar que no se está formando a un profesional que sólo operacionaliza ciertas herramientas, sino que un científico social. Al respecto, se dice en el perfil que el/la profesional está formado para desarrollar “acciones orientadas a la transformación social y a la producción de conocimiento articulando cosmovisiones, saberes locales y científicos, valorando la diversidad sociocultural, las relaciones interculturales y el medioambiente a través de una relación ético-dialógicas con los actores sociales” (Carrera Trabajo Social Universidad Católica de Temuco, 2018). Desde una perspectiva crítica, se entiende que el trabajador social es un intelectual que, si bien puede operar en ámbito más concreto o particular de los fenómenos sociales, analiza y comprende el sentido de la intervención y la significancia de las experiencias particulares, como efectos y determinaciones de la estructura social global (Guerra, 2015; Iamamoto, 1992; Netto, 1992, 2012) *apud* Arriagada; Espinoza; Cerón (2022, p.9).

Os autores defendem que a formação para o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação não pode ocorrer de forma a apenas oferecer habilidades para o seu uso. Tal formação deve ocorrer à luz de uma análise histórico-crítica que coloque tais recursos a serviço do desvelamento das condições estruturais que alimentam a desigualdade social. Não deve, portanto, dar-se de pronto. Tal cenário se coloca como desafio à formação, qual seja: esta não deve se reduzir ao ensino para o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação de forma acrítica, mas, ao contrário, deve valorizar o saber ser e fazer. E as Tecnologias de Informação e Comunicação devem servir para o fazer e o pesquisar no âmbito do Serviço Social.

Las TIC por sí mismas no generan ni la dominación, ni la emancipación, sino el uso que se les dé. Por ello es que el Trabajo Social, en su sentido dialéctico (disciplinario/profesional o teórico/práctico), tiene el imperativo ético de contar con una formación que fortalezca el análisis y reflexión teórica, lo cual permitirá iluminar los senderos de la acción. Sin esa fortaleza teórica, en el campo de la intervención, las TIC fácilmente se podrían transformar sólo en una herramienta de control/dominación. Por ello es que las/os profesionales trabajadoras/es sociales deben tener los elementos teóricos que le permitan problematizar críticamente los usos de las

14 ARRIGADA, Luis Vivero; ESPINOZA, Helder Binemelis; CERÓN, Dina Guarda. Uso de TIC em Trabajo Social: análisis de experiencias del ejercicio profesional. *SOPHIA Austral* 2022. vo. 28:01. Disponível em: <https://www.scielo.cl/pdf/sophia-aust/v28/0719-5605-sophiaaus-28-1.pdf>. Acesso em: 11 dez. 2023.

TIC, para identificar cuando están siendo utilizadas sólo como herramientas para el control y la dominación o, por el contrario, cómo darles una utilidad en aras de generar condiciones para la construcción de una sociedad más democrática, justa e igualitaria (Arriagada; Espinoza; Cerón, 2022, p. 15).

Veloso¹⁵ (2011), discutindo a questão do trabalho, Serviço Social e Tecnologias de Informação e Comunicação, defende que é possível um uso crítico dessas. Para o autor, essas tecnologias podem ser colocadas a serviço da classe trabalhadora e dos usuários do Serviço Social. Entretanto, como ele mesmo alerta, o binômio Serviço Social x Tecnologias de Informação e Comunicação não está sendo devidamente tratado pela profissão. Se de um lado os profissionais tendem a valorizá-las como recurso para os processos interventivos, de outro, a ausência de infraestrutura que possibilite o uso de tais recursos nos campos da prática profissional é evidente.

Ressalta-se que o processo de apropriação da tecnologia da informação pelo Serviço Social, para que seja efetivado de forma consistente, precisa estar acompanhado de um sólido processo de qualificação dos profissionais e de alocação de recursos adequados ao trabalho. Apesar de ser fundamental, a iniciativa do profissional, no que se refere ao uso cotidiano dos recursos tecnológicos, não é suficiente. Faz-se necessário um investimento em atividades de formação e capacitação, com efetivo envolvimento do profissional, e com a disponibilização de condições de trabalho, equipamento e suprimentos. A apropriação da TI pelo Serviço Social não é um ato de vontade apenas, e a ausência de investimentos em infraestrutura e em formação e qualificação dos profissionais tornam tal apropriação um grande desafio a ser superado (Veloso, 2011, p. 87-88).

A partir do exposto, compreende-se que os avanços das Tecnologias de Informação e Comunicação nos espaços e trabalho dos assistentes sociais é algo concreto. Frente a tal cenário, há que se pensar uma formação em Serviço Social que, ao mesmo tempo em que ofereça um olhar crítico sobre a tecnologia, sobre o cenário, atores e interesses que envolvem sua existência, ofereça também a competência para o uso de tais recursos como instrumentos capazes de subsidiar os processos interventivos dos assistentes sociais.

3. FORMAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: APONTAMENTOS INICIAIS

Crê-se que o debate e o processo de educação/formação para o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação, no cotidiano profissional dos assistentes sociais, exigem um olhar interno para o espaço da formação. Afinal, é ao longo da graduação que se prepara o futuro profissional para os processos interventivos. Intervir com apoio das Tecnologias de Informação e Comunicação no campo de

15 VELOSO, Renato. Serviço Social, Trabalho e Tecnologia da Informação. **Em Pauta**. Rio de Janeiro (RJ), V. 9, N. 27, P. 71-90, JUL, 2011. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revistaempauta/article/view/2499>. Acesso em: 4 dez. 2023.

trabalho exige, antes de mais nada, um olhar para algumas questões que, se entendem, devem ser encaminhadas antes mesmo, ou melhor, em paralelo à oferta, por exemplo, de uma oficina para o manuseio de sistemas de informação, *software*, plataformas ou repositórios de dados da área social. Essa preparação seria, uma forma de se contrapor a qualquer risco de se ofertar apenas uma formação instrumental para as Tecnologias de Informação e Comunicação. Para tanto, necessita-se olhar de frente e rever algumas questões que devem ser retomadas com afinco no âmbito das graduações em Serviço Social, quais sejam:

A dimensão técnico-operativa. São os espaços nos quais se operacionalizam as políticas sociais: Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), Unidades Básicas de Saúde (UBS), Centros de Atenção Psicossocial (CAPS), entre outros que as Tecnologias de Informação e Comunicação, sob a forma de sistemas de gestão, estão se fazendo presentes no cotidiano de trabalho dos assistentes sociais. A falta de uma preparação para o domínio de tais recursos acaba por favorecer uma subutilização de tais recursos ou tão somente um uso instrumental (servindo para o registro dos dados de atendimento) sem, contudo, otimizar o sistema, cruzando informações que possam proporcionar um diagnóstico sobre o atendimento.

Frente a tal cenário, pensa-se que há que se elevar a dimensão técnico-operativa, sustentada pela dimensão teórico-metodológica e ético-política, e sem qualquer perspectiva tecnicista, à projeção que o cotidiano profissional tem apontado, no dizer de Guerra (2017, p. 50):

Apesar do reconhecimento de que as dimensões só existem em relação umas às outras, a dimensão técnico-operativa é a forma de aparecer da profissão, pela qual é conhecida e reconhecida. Dela emana a imagem social da profissão e sua autoimagem. (Guerra¹⁶, 2017, p. 50).

Entende-se que é a partir da dimensão técnico-operativa que a profissão dá materialidade a seu existir, em que essa aparece de forma concreta. Trata-se de uma dimensão, assim como as duas outras, que ao longo da história da profissão foi se renovando, quer em relação ao substrato teórico que alimentava a prática, quer nos instrumentais propriamente ditos. Tal movimento dialético se faz presente na contemporaneidade quando as transformações trazidas pelas Tecnologias de Informação e Comunicação, no âmbito da gestão das políticas públicas exigem novos saberes e práticas também dos assistentes sociais. Novas formas de gestão dos serviços, obrigatoriamente, incitam a questionar se o que se tem ensinado em relação à prática profissional, aos instrumentais, são suficientes para responder às demandas que estão sendo postas aos profissionais do Serviço Social

16 GUERRA, Yolanda. A dimensão técnico-operativa do exercício profissional. In: SANTOS, Claudia Monica dos; BACKX, Sheila; GUERRA, Yolanda. (orgs.). **A dimensão técnico-operativa no Serviço Social**. 3 ed. São Paulo: Cortez, 2017. p.49-76.

nos diferentes campos sócio-ocupacionais. Talvez, já tenha chegado a hora de se trazer para a dimensão técnico-operativa as Tecnologias de Informação e Comunicação como mais um instrumento para a intervenção por parte do assistente social, afinal, “os instrumentos e as técnicas acolhem em si as relações sociais e de poder, daí seu caráter político. Eles guardam as contradições contidas nessas relações, sendo, assim, amplas as suas potencialidades.” (Santos¹⁷, 2013, p. 90).

Gestão Social. A elaboração, implementação, execução, coordenação e avaliação de políticas sociais, planos, programas e projetos são algumas das competências previstas no art. 4º da Lei nº 8662/1993¹⁸, a qual dispõe sobre a profissão de assistente social. Tais competências estão diretamente ligadas, a ver pessoal, à gestão social, sendo esta entendida como um “campo de saberes e práticas referentes aos modos de gerir interorganizações, territórios e relações sociais, sendo orientado por uma ideologia social e do interesse público (Araújo¹⁹, 2014, p. 88). Sob tal prisma, necessita-se dar mais atenção à questão da formação para a gestão social, que tem se caracterizado pela presença, cada vez maior, de sistemas de informação como recursos para a gestão. Assistentes sociais necessitam ser preparados tanto para uma leitura crítica da realidade quanto para as inovações que essa mesma realidade coloca a sua frente.

Gestão da informação. Os sistemas que regem parte dos processos de gestão das políticas sociais são alimentados por dados produzidos a partir dos atendimentos prestados à população usuária. População que é atendida, muitas vezes, em diferentes espaços sócio-ocupacionais, por assistentes sociais. Por meio da intervenção profissional do assistente social são gerados dados, os quais alimentam diferentes sistemas de gestão das políticas sociais, como o da vigilância socioassistencial. Os profissionais precisam reconhecer o que geram e a importância de tais dados para a gestão de serviços, políticas, planos, programas e projetos. Nessa perspectiva, faz-se necessário que tais profissionais sejam preparados para compreender que dado e conhecimento não são sinônimos, e que tanto um quanto o outro podem e devem ser utilizados estrategicamente (Beal²⁰, 2012). A academia precisa preparar o futuro profissional para, antes de se apropriar de recursos tecnológicos de gestão, entender a importância dos dados que gera, como esses podem servir não só como insumos para a “máquina”, mas também como fonte para a produção do conhecimento sobre a política, os serviços e a própria

17 SANTOS Cláudia Monica dos. Na prática a teoria é outra?: mitos e dilemas na relação teoria, prática, instrumentos e técnicas no serviço social. 3.ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2013.

18 BRASIL. Lei 8662/93. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8662.htm. Acesso em: 22 dez. 2023.

19 ARAUJO, Edgilson Tavares de. Gestão Social. In: BOULLOSA, Rosana de Freitas (org.). Dicionário para a formação em gestão social. Salvador: Editora CIAGS/UFBA, 2014. p. 85-89

20 BEAL, Adriana. Gestão estratégica da informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações. 6. Reimp. São Paulo: Atlas, 2012.

intervenção profissional. Entender, antes de mais nada, a importância da produção do conhecimento a partir dos dados que são gerados na base, para então compreender o que um *software* ou um sistema de gestão pode vir a contribuir em tal processo.

Sistematização da Prática. Falar em Tecnologias de Informação e Comunicação na ação profissional dos assistentes sociais exige que se traga uma questão anterior: a sistematização da prática. Os sistemas de gestão são alimentados com dados produzidos no campo de ação, ou seja, a máquina não os cria, recebe-os e trata-os de acordo com a programação previamente desenhada. Acredita-se que antes de se falar no processo de uso das Tecnologias de Informação e Comunicação se faz necessário qualificar a formação para o processo de sistematização da prática profissional, pois:

a geração de uma série de dados primários, particularmente ligados às condições de vida e de reprodução da população, à implementação cotidiana das políticas sociais, aos traços culturais e político de diversos segmentos sociais, é facilmente reconhecida no trabalho do assistente social. Estes dados, todavia, podem passar anos sem serem trabalhados, ou mesmo virem a ser utilizados por outros profissionais em atividades de cunho investigativo. O esforço de sistematização como um componente central do trabalho do assistente social não significa, portanto, apenas a geração de dados e informações, mas um processo que envolve a produção, organização e análise dos mesmos a partir de uma postura crítico-investigativa (Almeida²¹, c2023, p.4).

Não é incomum se constatar nas visitas aos campos as dificuldades dos profissionais em sistematizar os dados sobre os atendimentos realizados. Por certo que a sobrecarga de trabalho e outros obstáculos podem contribuir para que isso não aconteça, mas a falta de uma formação para sistematização e sua importância tem contribuído para que essa lacuna na intervenção profissional se reproduza continuamente.

Profissionais das Tecnologias de Informação e Comunicação nos colegiados. Um dos princípios explicitados nas Diretrizes Curriculares para os Cursos de Serviço Social da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS) defende o pluralismo como inerente à academia e à própria vida profissional, espaços que devem estar abertos ao debate de ideias. Sob esse prisma, acredita-se que se faz necessário, e de forma urgente, que os colegiados se abram para profissionais de diferentes áreas, especialmente, para aqueles cuja *expertise* está voltada para as Tecnologias de Informação e Comunicação. Crê-se ser possível o diálogo entre as áreas, pois somente a partir desse ocorrerá um aprendizado mútuo, o social dialogando com o tecnológico e vice-versa, possibi-

21 ALMEIDA, Ney Luiz Teixeira de. Retomando a Temática da “Sistematização da Prática” em Serviço Social. Disponível em: <https://www.unirio.br/cchs/ess/Members/silvana.marinho/disciplina-instrumentos-e-tecnicas-de-intervencao/unid-3-producao-de-conhecimento-e-estrategias-de-intervencao/texto-17-almeida-ney-luiz-teixeira-de-retomando-a-tematica-da-201csis-sistematizacao-da-pratica201d-em-servico-social-in-servico-social-e-saude-formacao-e-trabalho-profissional/view>. Acesso em: 22 dez. 2023.

litando-se, assim, a criação de um leque de possibilidades a partir da compreensão do que seria possível pensar, criar e inovar no âmbito do serviço social, tanto no ensino quanto no exercício profissional a partir do uso das Tecnologias de Informação e Comunicação.

Romper com o círculo vicioso. Acredita-se que grande parte dos docentes que hoje ocupam os espaços de ensino nas Instituições de Ensino Superior (IES) lá chegaram antes da chegada das Tecnologias de Informação e Comunicação no cenário social ou ao longo de sua formação, graduação e pós, não sendo contempladas enquanto objeto de estudo e práticas. A ausência da formação leva a uma ausência do debate e preparação para o uso entre as novas gerações sentadas nos bancos das graduações. Em relação à questão do uso das tecnologias pelos docentes do Ensino Superior, Kenski²² (2013) entende que tal limite tem um lastro temporal. A seu ver, as práticas de ensino no âmbito da Universidade estão atreladas à tradição.

A tradicional organização do ensino universitário se orienta ainda por momentos sociais anteriores em que o acesso à informação era raro, caro, difícil e demorado. A formação do cidadão e a garantia de sua ação no âmbito da sociedade, como profissional e como pessoa, eram definidas pela sua “bagagem intelectual”, ou seja, pelo acervo de informações e conhecimentos adquiridos e cumulativamente incorporados durante sua longa trajetória no processo de escolarização. Das salas de aula e das palestras dos professores emanavam os saberes que orientavam a formação do graduando, pronto para atuar em distintas áreas do conhecimento (Kenski, 2013, p. 71-72).

Tal lastro temporal acaba por contribuir para que se estabeleça um ciclo vicioso: o professor não abarca o ensino e a prática sobre e com as Tecnologias de Informação e Comunicação; o estudante, futuro profissional e docente, tenderá a reproduzir tal silêncio e formará novos profissionais que continuarão a desconhecer a questão. Entretanto, lá fora, nos espaços sócio-ocupacionais, as Tecnologias de Informação e Comunicação vão avançando.

Estudos sobre as Tecnologias de Informação e Comunicação - conhecer. Comunidades de práticas podem vir a ser uma estratégia para o aprendizado sobre Tecnologias de Informação e Comunicação entre docentes dos cursos de Serviço Social. Conhecer os diferentes sistemas que estão no campo de trabalho dos assistentes sociais e pensar a formação para o uso de Tecnologias de Informação e Comunicação, por parte dos assistentes sociais, exige previamente que se reconheçam os recursos já existentes em diferentes campos de atuação. Crê-se que entre tantas tarefas que devem ser realizadas para se pensar na formação para o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação pelos assistentes sociais, está a de se reconhecer o que já existe de tais recursos no campo, bem como são utilizados ou subutilizados. Saber o que se tem no campo, o que pode vir a ter,

22 KENSKI, Vani Moreira. **Tecnologias e tempo docente**. Campinas: Papirus, 2013.

recursos e sua utilização, por certo favorecerão um melhor planejamento do que pode vir a ser uma disciplina ou mesmo um laboratório para o treino do uso de recursos em Tecnologias de Informação e Comunicação no campo de ação profissional. Dar-se-á materialidade a uma ação de formação pautada no concreto, no dia a dia da ação profissional.

4. CONSIDERAÇÕES

Este capítulo teve por objetivo compartilhar algumas observações/preocupações em relação ao avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação nos espaços de trabalho dos assistentes sociais. Conforme demonstrado na revisão de literatura apresentada, pode-se depreender que há uma tendência de que as Tecnologias de Informação e Comunicação estejam cada vez mais presentes nos processos de gestão das políticas sociais. Por se mostrar cada vez mais como uma tendência, tais recursos podem e devem ser tomados de forma crítica

Nesse sentido, entende-se que as Tecnologias de Informação e Comunicação podem vir a ser um instrumental a mais para os processos de intervenção do assistente social. Certamente que ao se defender tais recursos não se faz de maneira que a apropriação ocorra de forma exclusivamente técnica. À técnica deve ser somada a uma leitura de totalidade e ético-política sobre os novos instrumentais: sistemas, aplicativos, repositórios, entre outros recursos que as Tecnologias de Informação e Comunicação podem vir a oferecer para o exercício profissional. Almeja-se, portanto, um uso que convirja com o projeto ético-político da profissão.

No entanto, se assim se almeja, necessita-se antes de mais nada reconhecer que para além de uma apropriação teórico-crítica sobre as Tecnologias de Informação e Comunicação no âmbito das graduações, há de, em paralelo a tal leitura, oferecer, nas graduações, a formação para o uso de tais artefatos. Se de um lado, essas Tecnologias de Informação e Comunicação tendem a estar cada vez mais presentes nos espaços socio-ocupacionais dos assistentes sociais, especialmente, naqueles em âmbito estatal, de outro, as graduações da área, acredita-se, não estão dando a devida atenção e oferecendo a preparação técnica necessária para o domínio necessário de tais recursos.

Sob tal perspectiva são apontadas algumas questões que antecedem, ou mesmo devem caminhar de forma paralela, à introdução de oficinas para o uso de diferentes plataformas e sistemas de informação por parte dos profissionais em formação. Ao se desejar realmente preparar os futuros profissionais para o manuseio e otimização, técnica, ética e propositiva, a partir das Tecnologias de Informação e Comunicação nos espaços de trabalho, tem-se antes de ajustar a base para tal formação. Nesse sentido, destacam-se alguns “nós” que devem ser desfeitos ao se desejar que a formação para o uso das Tecnologias de Informação

e Comunicação ocorra não de forma instrumental, mas sim convergindo com a proposta ético-política defendida pelo Serviço Social.

Enfim, sem intenção alguma de esgotar o debate, busca-se compartilhar, a partir da vivência como docente, em uma graduação de Serviço Social, no litoral do Paraná, as observações e preocupações que cercam em relação ao binômio Serviço Social e Tecnologias de Informação e Comunicação.

POSFÁCIO

CAROLINA ROJAS LASCH¹

PREMISAS PARA UN ANÁLISIS DE LO SOCIAL EN LOS TIEMPOS DE LAS TECNOLOGÍAS DIGITALES

El libro que tenemos entre manos constituye un aporte central a las reflexiones contemporáneas sobre los procesos de transformación del espacio de “lo social” a partir de su relación con las tecnologías digitales. Enmarcándose en los devenires del capitalismo del siglo XXI, los distintos capítulos que componen esta obra problematizan el lugar asignado a la tecnología haciendo un importante esfuerzo por desnaturalizar sus usos, efectos, protagonismo y condiciones de desarrollo en el marco de la gestión de la política social, y en particular del quehacer del trabajo social.

Al decir desnaturalizar, me refiero a que los autores se distancian intencionadamente de la premisa hegemónica de deseabilidad e inevitabilidad tecnológica digital en los procesos de trabajo y en la gestión pública. Adoptando una perspectiva crítica, los capítulos construyen una obra que profundiza en múltiples aristas el fenómeno de la digitalización: las ideologías que este vehiculiza; las concepciones del trabajo implícitas, sus determinantes y condiciones para su desarrollo; la reconfiguración de la relación entre el Estado y la ciudadanía, así como de los escenarios de acción pública; los horizontes de transformación política posibles, y por tanto, de las democracias; las nuevas formas de precarización asociadas; entre otros aspectos. Y a partir de esto, el texto alerta sobre los dilemas éticos y políticos a los que hoy se ve enfrentado o debe enfrentar el trabajo social.

De manera más general, entonces, el libro *Serviço Social, trabalho e novas tecnologias digitais* corresponde a un análisis de los contornos que adopta actualmente la cuestión social y las distintas formas que se delinean para su comprensión y abordaje. Al respecto, Robert Castel² identifica esto como “lo social” es decir: las formas de intervención que las sociedades modernas llevan a cabo sobre sí mismas para tratar de compensar las fallas de la integración de sus miembros. Y siguiendo con sus planteamientos, tales intervenciones se basan en estructuras

1 Doctora en Sociología, École des Hautes Études en Sciences Sociales, Francia. Académica Asociada del Departamento de Gestión y Políticas Públicas de la Universidad de Santiago. <https://orcid.org/0000-0002-7792-3001>. Correo: carolina.rojas.l@usach.cl.

2 Castel, Robert, y Jorge Piatigorsky. *Las metamorfosis de la cuestión social: una crítica del salariado*. Buenos Aires, Argentina: Paidós, 1997.

sociales y tecnológicas sociohistóricamente construidas. En lo que refiere a este libro, estas tienen que ver principalmente con la racionalidad capitalista, las lógicas de acción política, el ejercicio del poder y las formas de hacer Estado.

Así visto, este libro desarrolla premisas fundamentales para la reflexión contemporánea de lo social en el contexto de la era digital. Primero, que la relación de la tecnología con lo social es ambigua y paradójica; segundo, que la idea de neutralidad de la tecnología digital es ideológica; tercero, que lo digital reestructura el vínculo entre el Estado y los ciudadanos (usuarios/as); y cuarto, que las posibilidades de transformación y emancipación en la era digital no están en la tecnología misma sino que en los principios ético-políticos de la acción sobre lo social.

A continuación, me propongo profundizar en cada una de estas cuatro premisas a partir de la lectura de los doce capítulos.

1. TECNOLOGÍA Y LO SOCIAL: UNA RELACIÓN AMBIGUA Y PARADOJAL

La lectura general del libro, deja asentada la idea de que la introducción de la tecnología en el espacio de lo social, al tiempo que puede ser observada como un medio de opresión, de vigilancia y de deshumanización, puede ser una oportunidad y contexto de liberación y emancipación (cuestión que abordaré al desarrollar la última premisa). Sin embargo, al repasar los posicionamientos de los y las autoras en los capítulos, nos encontramos con una multiplicidad de aproximaciones en debate. Esto es esperable, ya que el tema que los convoca conduce, de un modo u otro, a tomar posición en relación al uso de las tecnologías en el campo de “lo social”. Me parece relevante distinguirlas, pues pienso que pueden orientar el desarrollo y alcance de trabajos futuros en torno a los temas aquí tratados.

Distingo cuatro posturas a partir de la lectura. En primer lugar, aquella que se propone visibilizar y levantar alertas en relación a las consecuencias negativas asociadas a la incorporación de tecnologías, en particular en las formas de trabajo. Esta perspectiva se aboca a mostrar cómo incide este fenómeno en la subjetividad del trabajador, en la precarización de sus formas de trabajo, el cual se mantiene *just-in-time*, según el modo de decir de los autores del capítulo: *As armadilhas do trabalho digital e a ideologia empreendedora: a difusão de uma “nova” cultura autorreguladora do trabalho?* O como muestran Izabel Cristina Dias Lira e Marcos Gabriel da Silva, a propósito de las nuevas condiciones de trabajo en contexto de labores “plataformizadas”, que mediante las tecnologías se consolidan dinámicas de poder que profundizan la subordinación de los profesionales o trabajadores al capital, o al gerenciamiento en el estado.

Una segunda postura, es la que intenta distanciarse de aquellas perspectivas más radicales, a las que Luziele de Souza Tapajós, citando a Kinge (2013),

identifica como tecnófobos o tecnófilos. Dicho posicionamiento fundamente, que estas aproximaciones correrían el riesgo de caer en una ceguera comprensiva del fenómeno de la transformación digital y de la cuestión social al tiempo que profundizan un tecnocentrismo. Optando entonces por otra vía, concentran su análisis en la influencia de otras fuerzas y estructuras que dan soporte o que participan de la relación entre las nuevas tecnologías a nivel social (por ejemplo, el lugar de la academia, las estructuras globales, las formas que adoptan los mercados, etcétera).

Otra postura para el estudio y reflexión de las tecnologías digitales y la cuestión social que identifiqué en el libro, es aquella que aborda el estudio de las controversias y la comprensión de los fenómenos paralelos que se generan o que se requieren para la integración de las nuevas tecnologías a la gestión de lo social. En relación a esto, el capítulo de Laura Vecinday es muy rico en mostrar cómo mediante sistemas tecnológicos se logra una alta capacidad de registro de datos sociales. De esta manera, al mismo tiempo que contribuye a orientar la política e intervención social, refuerza mecanismos de control y trazabilidad de las poblaciones e individuos. Así también, el trabajo de Janaína Carvalho Barros e Nara Fernanda da Silva Moraes Milomem plantea cómo la incorporación de nuevas tecnologías digitales en el trabajo de cuidado domiciliario a personas dependientes por parte de programas de salud que abordan el envejecimiento, están directamente asociadas a Sistemas de Informação em Saúde (registro de dados sobre vacinação, vigilância sanitária, notificações, entre outras).

Este libro también aporta un cuarto enfoque que se orienta a analizar teorías y epistemes sobre la tecnología. Estas reflexiones se preguntan por su ontología, es decir acerca de cómo se concibe, qué es y qué la constituye como objeto de interés académico. En otras palabras, qué estatus se le asigna en relación a la realidad estudiada: un recurso, un medio, un agente, etc. Por ejemplo, en el capítulo *Serviço social, identidade profissional: o uso das TIC no trabalho dos/las assistentes sociais*, la investigadora Diuslene Rodrigues da Silva junto a sus coautores, remarcan su posición respecto a que la tecnología no tiene la capacidad de operar ni de producir fuera de la experiencia humana, ya que corresponde a un medio producido por el hombre para relacionarse con la naturaleza o con otros seres humanos (incrementar su composición orgánica).

Este conjunto de posturas, tiene una riqueza analítica que le impide al lector simplificar sus conclusiones, y lo confronta a las paradojas y ambigüedades de procesos densos.

2. LA TECNOLOGÍA Y LA PRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN NO ES NEUTRA

La lectura del libro es un modo de hacer “doble *click*” a la idea de neutralidad de la tecnología y la información. Todos los capítulos cuestionan tal idea y promueven un necesario y urgente análisis.

El texto *Tecnologias e trabalho no capitalismo: incorporação e impactos sobre os trabalhadores no Brasil*, comienza su reflexión planteando la inseparabilidad de la tecnología y del trabajo humano, y la imposible superioridad de la primera sobre la segunda. Sus autores, siguiendo una perspectiva marxiana, plantean que la tecnología se somete a los procesos de producción y reproducción social, y por tanto, a la finalidad de hombres y mujeres insertos a su vez en relaciones sociales determinadas. Así también, el trabajo de Ruteléia Silva, Josemeire Kenya Carvalho da Silva y Marcos Gabriel da Silva propone que los discursos del emprendimiento como nueva forma del trabajo, depositan en la tecnología una promesa de libertad que no es tal, y por el contrario, es fuertemente ideológica. Esto es en el sentido de que se despliega un despotismo algorítmico, que controla la supuesta independencia de los emprendedores. Así visto, la tecnología no es neutral y opera como un discurso fetichizado.

Asimismo, a partir de otro caso de estudio, Laura Vecinday, refuerza la idea de la no neutralidad tecnológica. Citando a Filguerira (2004), quien sostuvo que en los años ochenta las tecnologías fueron apropiadas en el Estado para servir a la política pública, la autora remarca que ahora, durante la cuarta revolución digital, esto se ha visto redoblado por el manejo algorítmico de grandes volúmenes de información. Entonces, Vecinday explica que este nuevo material producido desde la política social es valorado, ya que permite hacer seguimiento y predecir riesgos de poblaciones. Y lo hace recubierto de un sentido técnico, aparentemente apolítico. Sin embargo, subraya que las orientaciones normativas presentes en la política estarían también materializándose en instrumentos concretos de clasificación de usuarios, acciones, prestadores, entre otros.

En este marco, los capítulos que se acogen a perspectivas y planteamientos marxianos, abordan la no neutralidad de la tecnología señalando que esta es utilizada por el capital para controlar las formas de trabajo. Es el caso del capítulo acerca de los vínculos que se han establecido entre la tecnología y servicio social, autoría de Jaime Hillesheim, quien desacredita argumentalmente la idea de que la tecnología permitiría superar los males de la sociedad, pues está desarrollada a partir de una racionalidad que reproduce el orden social capitalista. Esto se refuerza también con lo señalado en el capítulo: *Velhice dependente, serviço de atenção domiciliar e as inovações tecnológicas*, el cual sugiere que el desarrollo de las tecnologías para la política social tiene una relación directa con la consolidación de un mercado del envejecimiento (geotecnologías). Y, además, destaca que esta es una relación dentro

de un sistema institucional más amplio (global, en este caso a través de la OMS) que lo promueve, y que por tanto, el análisis de la tecnología para/en la gestión de lo social, requiere ser analizada no sólo a escala sectorial (en este caso salud) ni sólo en función de la eficiencia y eficacia para un propósito aislado.

3. RECONFIGURACIÓN DEL VÍNCULO ENTRE ESTADO Y CIUDADANOS

La tercera premisa que este libro aporta al debate sobre tecnologías digitales en el ámbito de lo social es que en los últimos años se ha producido una transformación en la relación entre el Estado y los individuos.

La tecnología en el campo de lo social suele justificarse a partir de su capacidad de producir datos útiles para orientar la toma de decisiones. Al respecto, el capítulo de Laura Vecinday muestra que en la política social conduce a una individualización de la protección social, ya que demanda instrumentos que codifiquen las trayectorias individuales mediante mecanismos sofisticados que combinen múltiples variables para describir las trayectorias y las dinámicas colectivas. En relación a ello, Helder Binimelis lo entiende como un modelo instrumentalista (siguiendo los trabajos de Andrew Feenberg), y nos alerta del riesgo que tiene el replicar los códigos empresariales sin adaptarlos al sector público. Y que, en el caso de que sí haya una adaptación, no sólo significa ajustarla a los modelos organizacionales, institucionales y normativos que regulan la administración y la función pública, si no que, de manera central, significa repensar cómo se concibe el Estado y la ciudadanía. En tanto la tecnología se convierte en un factor clave en esa relación debido a que con ella se crean sistemas sociotécnicos, el autor sugiere poner a la vista cómo puede limitar la democracia. De esta manera, se abre aquí lo que identifiqué como una tercera premisa del presente libro: la virtualización del vínculo de lo social.

La incorporación de la tecnología digital en la gestión de la política social se da en un contexto estructural de flujos telemáticos de información. Dicha idea se desarrolla en el capítulo sobre teletrabajo y la cuestión social, y los autores plantean que en este nuevo escenario de lo social, además de la condición de beneficiarios, a los sujetos de la cuestión social se le suma su condición de usuario digital. Esto abre una nueva dimensión de desigualdad que resulta fundamental: brechas de acceso, de alfabetización y otras fronteras asociadas. Junto con ello, en el libro también se plantea que esto significa una pérdida en el vínculo de los usuarios con quienes son la cara visible del Estado. Y a su vez, la pérdida de significado del sujeto para los profesionales de lo social, en particular para los y las trabajadores/as sociales. A esta reflexión se suma el capítulo: *As TIC's no contexto do trabalho do suas de cuiabá/mt*, el cual expone cómo durante la pandemia se produjo un empobrecimiento de los vínculos de los trabajadores de lo social con los usuarios.

Y el texto de Dasten Julián se aborda de manera clara y profunda lo que implica abandonar una dimensión que remarca como central de la profesión, y que es el cara a cara. En la pandemia, esto habría implicado una reconversión central de la práctica y naturaleza profesional, y debilita y daña el vínculo de los primeros con su propio trabajo y con sus equipos. Según Lérica Elis Pereira de Lacerda, esto dificulta, entre otros aspectos, que los profesionales de la asistencia logren cumplir con las exigencias asociadas a su puesto laboral. Por ende, lo anterior parece especialmente relevante de problematizar tanto desde la dimensión profesional y disciplinar del trabajo social, como desde la perspectiva de la ciudadanía: el sujeto ya no solo es concebido como un usuario de la política social, sino que, antes de eso, es usuario de los instrumentos digitales, que son los que le permiten acceder a ella. Siguiendo a Jaime Hillesheim, se trata de una antropomorfización de la técnica, es decir, hace pasar a segundo plano el papel desempeñado por las masas trabajadoras.

Esta nueva capa tecnológica digital opera sobre el vínculo entre el ciudadano y el estado, haciéndolo más viscoso, más espeso. De este modo, y en un contexto de frágil consideración de la relación con el estado como un derecho, se refuerza la distancia y el desextrañamiento de la política social como propiedad social ³ (Castel social) y como un bien común. En definitiva, retomando una cita del capítulo *Las tecnologías digitales y la política social: prevención, predicción y personalización de la protección social*, recalco que hoy “lo social” pareciera ser un producto de decisiones y trayectorias individuales, abandonando la una interpretación sociológica que pudiera poner a la vista procesos colectivos asociados a la estructura y sus dinámicas.

4. TRANSFORMACIÓN Y EMANCIPACIÓN EN LA ERA DIGITAL: PRINCIPIOS ÉTICO-POLÍTICOS DE LA ACCIÓN SOBRE LO SOCIAL

Una última premisa que plantea este libro es que la forma en que la tecnología digital está actualmente siendo usada, incorporada, recepcionada y producida, está teniendo efectos que atentan de manera sustantiva a la construcción de una sociedad más justa y democrática. En este sentido, el libro hace un llamado sustantivo a repensar y transformar estos escenarios, para modificar, en particular, las vidas de aquellos grupos históricamente subordinados, y a esto me permito agregar, la de nuestro planeta. Entonces, la pregunta es cómo y en qué contexto se logra esto.

Tal como mencioné, el diagnóstico actual que hacen los autores del libro es que la tecnología reduce la capacidad de acción política para resistir los procesos

3 Ibid.

de dominación y subordinación social, pero de manera más general para actuar en pro de la transformación social. Esto aparece de manera clara en los capítulos de Izabel Cristina Dias Lira y Marcos Gabriel da Silva y en el apartado de Lélia Elis Pereira de Lacerda. En la era digital el proletariado se homogeniza, no debido a la tecnología misma, si no que por la precarización estructural del trabajo. La virtualización del vínculo laboral a partir de la digitalización de los procesos de trabajo (públicos y privados) y de los ciudadanos con el estado a través de plataformas de gestión de la política social, esconde una de las caras de la relación. Los trabajadores o los sujetos de la política social se relacionan con un “otro” (empleador o funcionario) virtual, es decir, con nadie. En este contexto, se dificulta su configuración como un actor social. La tecnología opera entonces con la agencia de lo humano, pero es etéreo e insible.

A propósito de su rol sustantivo en la asignación de una prestación social, Laura indica que la opacidad en el tratamiento del dato producido algorítmicamente, permite que nadie pueda ser responsabilizado por los efectos perjudiciales derivados de una decisión. Esto ella lo releva argumentando que los instrumentos digitales deben entenderse como dispositivos tecnológicos “duros”, ya que actúan como prácticas político-institucionales.

En el capítulo *Reflexões sobre as alterações no trabalho de assistentes sociais a partir da utilização das TIC: um debate necessário* los autores cuestionan también la capacidad democratizadora de la incorporación de TIC en el espacio de las políticas sociales y en particular dentro del trabajo de servicio social. Esto es muy interesante cuando se retoma la idea de neutralidad y el argumento discursivo de la transparencia como sustento para la incorporación de la tecnología en la administración pública y para el tratamiento de la cuestión social. En este trabajo la autora desnaturaliza esta idea, evidenciando que más información, su digitalización y la despersonalización asociada, no apertura más control por parte de la ciudadanía. Al respecto, Laura Vecinday habla de la necesidad de reflexionar críticamente sobre el discurso de transparencia que promueve el uso de las TICs, ya que la opacidad resulta ser fundamental. Tanto el oscurantismo como la ignorancia del dato y de sus sistemas de producción, oculta los proyectos políticos que sostienen la tecnología y en términos generales, encubre la propia racionalidad capitalista neoliberal que inspira su introducción en la gestión de lo social. De este modo, queda claro que la tecnología en ningún caso puede por sí sola, avanzar hacia una mayor democratización.

En relación a esto, el libro entrega algunas pistas de cómo enfrentarlo. El capítulo: *Inovações tecnológicas, racionalidade capitalista e serviço social* nos regala una sentencia que abre un margen de acción al recordar que la tecnología no puede ser vista como propiedad de nadie, ya que debemos entenderla como el resultado de procesos históricos y del progreso humano. En palabras de Alvaro

Vieria Pinto, nos propone comprenderla como un patrimonio de la humanidad. Con esta perspectiva sociohistórica y constructiva los procesos de transformación social se hacen posible. El tema es cómo, y es aquí donde la interpelación al trabajo social resulta central.

Este libro expone que el trabajo social ha sido históricamente productor de información y registros para la gestión de lo social (por ejemplo, en los capítulos de Dasten Julián y de Laura Vecinday). Es decir, al tiempo que el trabajo social cuestiona la incorporación de la tecnología y la producción de información sobre lo social, los requiere y reclama. Esto es interesante, ya que podemos pensar que la datificación, hace parte ontológica del trabajo profesional de las asistentes sociales. En este sentido, este libro nos recuerda que el debate de la tecnología en el ámbito del servicio social no es algo nuevo. Por el contrario, históricamente han sido, al modo como hoy lo es la digitalización, un recurso fundamental para el estado al tiempo que promueven formas de pensar lo social. Tal elemento exige una postura ética política del trabajo social: la necesaria reflexividad y cuestionamiento con respecto a qué se registra, para quién y en pro de qué. En ese contexto, la tensión entre la necesidad del dato para una gestión más eficiente, neoliberal, puede pasar por sobre la pregunta de qué produce y a quiénes producimos, y para quienes estamos produciendo mediante el registro y creación de información.

Según Diuslene Rodrigues da Silva, Alfredo Batista y Mirele Hashimoto Siqueira, en tanto los sistemas informáticos y las TIC pasaron a ser parte de los espacios de intervención de los asistentes sociales, tenemos el deber ético de transparentar la información. Así, nos invita a situar la tecnología como un medio, y por tanto, reflexionar sobre ella, su producción y sus alcances. Este ejercicio crítico es lo que puede hacer de ésta un elemento emancipador y potencialmente transformador. Y esto se lograría, según sugiere en su capítulo Antonio Sandro Schuartz, mediante una formación más profunda en las TIC por parte de los y las trabajadores sociales.

ÍNDICE REMISSIVO

A

- Algoritmos e controle social, 139
- Análise crítica das TICs, 17, 191, 213, 234
- Assistentes sociais, trabalho e tecnologias, 17, 191, 213, 234
- Assistência social e TICs, 156
- Autonomia profissional e TICs, 213, 234

C

- Capitalismo e tecnologia, 17, 38, 115
- Cibercultura e relações sociais, 21
- Cibervigilância e políticas públicas, 139
- Ciclo das políticas sociais e TICs, 17, 139

D

- Digitalização e questão social, 17, 81
- Desafios do trabalho digital, 95, 191
- Desigualdade digital, 17, 139
- Direitos trabalhistas e novas tecnologias, 81, 191

E

- Empreendedorismo e trabalho digital, 95
- Estado e tecnologia, 17, 38
- Esfera pública e tecnologias digitais, 139
- Exploração do trabalho e novas tecnologias, 17
- Ética profissional e uso das TICs, 213, 234

I

- Impactos das tecnologias no trabalho, 17, 57, 115, 191, 213, 234
- Inclusão digital e políticas sociais, 17, 139
- Inovação tecnológica e racionalidade capitalista, 57
- Inteligência artificial e reconfiguração do trabalho, 17, 21
- Interseccionalidade e tecnologias digitais, 139, 191

L

- Legislação e regulação das TICs, 156, 191

N

Novas tecnologias e sociedade, 17, 21
Normativas e regulações trabalhistas, 191

P

Plataformização do trabalho, 95, 115
Política social e TICs, 17, 139
Precarização do trabalho digital, 17, 95, 115
Privacidade e proteção de dados, 139

R

Redes sociais e práticas profissionais, 213
Reflexões sobre trabalho digital, 81, 191, 213
Regulação do teletrabalho, 81
Reestruturação do Estado e tecnologias, 17

S

Serviço social e TICs, 17, 213, 234
Sistema Único de Assistência Social (SUAS), 156
Sociedade e tecnologia, 17, 21, 38
Sustentabilidade e novas tecnologias, 139
SUAS e TICs, 156

T

Tecnologias da informação e comunicação (TICs), 17, 156, 191, 213, 234
Trabalho digital e impactos, 17, 95, 115
TICs e exercício profissional, 191, 213, 234
Transformações no mundo do trabalho, 17, 57, 95
Tecnologias digitais e política social, 139

V

Velhice dependente e inovações tecnológicas, 170
Vigilância digital e políticas sociais, 139
Vulnerabilidade social e TICs, 17, 139, 156

LISTA DE AUTORES

ALFREDO APARECIDO BATISTA

Graduado Serviço Social pela Universidade Estadual de Londrina (1986), graduado em Filosofia pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná (2011), Mestre em Serviço Social (1994) e Doutor em (2002) pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Pós-doutorado (2012) pela Universidade Federal do Rio de Janeiro. Professor Associado Nível C do Colegiado de Serviço Social - graduação e pós-graduação-, da Universidade Estadual do Oeste do Paraná -UNIOESTE-. Líder do Grupo de Estudo e Pesquisa Marxista – GEPEM – cadastrado no CNPq, desde 2014.

ANTONIO SANDRO SCHUARTZ

Doutor em Serviço Social. Professor no curso de Serviço Social da UFPR. Pós-Doutorando em Educação junto a Pontifícia Universidade Católica do Paraná.

CAROLINA ROJAS LASCH

Doutora em Sociologia pela École des Hautes Études en Sciences Sociales, França. Acadêmica Associado do Departamento de Gestão e Políticas Públicas da Universidade de Santiago. <https://orcid.org/0000-0002-7792-3001>. Email: carolina.rojas.l@usach.cl.

CLAUDIANA TAVARES DA SILVA SGORLON

Assistente social, Doutora em Serviço Social e Política Social pela Universidade Estadual de Londrina. Docente da Universidade Federal de Integração Latino-Americana (UNILA). Vice-líder do GEFTAS – Grupo de Estudos sobre os Fundamentos e o Trabalho de Assistentes Sociais. E-mail: geftasuel@gmail.com

DASTEN JULIAN-VEJAR

Doutor em Sociologia pela Friedrich Schiller Universität Jena, Alemanha. Pesquisador do Instituto de Estudos Culturais e Territoriais da Universidade Arturo Prat, Campus Victoria, Chile. <https://orcid.org/0000-0003-2726-8552>. Email: djulian@unap.cl

DIUSLENE RODRIGUES DA SILVA

Assistente Social, Doutora em Desenvolvimento Regional e Agronegócio, Universidade Estadual do Oeste do Paraná; Mestra em Letras - Linguagem e Sociedade pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná (2006); Professora Adjunta em nível C. Docente na graduação e pós-graduação stricto sensu em Serviço Social da Universidade Estadual do Oeste do Paraná. E-mail: diuslene.silva@unioeste.br

EDUARDO LUIS COUTO

Assistente social, Doutor em Serviço Social e Política Social pela Universidade Estadual de Londrina. Docente no Departamento de Serviço Social da Universidade Estadual de Maringá. Membro do GEFTAS – Grupo de Estudos sobre os Fundamentos e o Trabalho de Assistentes Sociais. E-mail: geftasuel@gmail.com

HELDER BINIMELIS-ESPINOZA

Doutor em Pesquisa em Ciências Sociais, Flacso México. Professor Associado do Departamento de Serviço Social e Pesquisador NEII da Universidade Católica de Temuco, Chile. <https://orcid.org/0000-0001-5626-0109>. Email: hbinimelis@uct.cl

IZABEL CRISTINA DIAS LIRA

Doutora em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Professora do Departamento de Serviço Social -no curso de Serviço Social e no Programa de Pós-graduação em Política Social da Universidade Federal de Mato Grosso. E-mail: izabel.lira@ufmt.br Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6008725493517609>

JAIME HILLESHEIM

Doutor em Serviço Social pelo Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da UFSC. Realizou estágio pós-Doutoral junto ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da PUC do Rio Grande do Sul. Professor dos cursos de graduação e pós-graduação do Departamento de Serviço Social da UFSC. Pesquisador do Núcleo de Estudos e Pesquisas: Trabalho, Questão Social e América Latina, vinculado ao PPGSS/UFSC. Bolsista de Produtividade em Pesquisa do CNPq - PQ2. E-mail: Jaime.h@ufsc.br Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5960974102571301>

JANAÍNA CARVALHO BARROS

Doutora em Serviço Social pela Universidade Federal do Rio de Janeiro. Professora do Departamento de Serviço Social no curso de Serviço Social e no Programa de Pós-graduação em Política Social da Universidade Federal de Mato Grosso. E-mail: janaina.barros@ufmt.br Lattes: <https://lattes.cnpq.br/5452610376459339>

JOSEMEIRE KENYA CARVALHO DA SILVA

Economista, Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Política Social da Universidade Federal de Mato Grosso. E-mail: kenyacba@gmail.com. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1181763781274763>

LÉLICA ELIS PEREIRA DE LACERDA

Doutora em Serviço Social pela Universidade Federal de Santa Catarina. Professora no curso de graduação em Serviço Social e no Programa de Pós-graduação em Política Social da Universidade Federal de Mato Grosso. Lattes: CV: <http://lattes.cnpq.br/4039266815703189> E-mail: lelica.lacerda@ufmt.br

LUZIELE TAPAJÓS

Doutora em Serviço Social e pós-doutora pela PUC/SP. Docente aposentada/voluntária e pesquisadora do Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC na área de pesquisa na área de políticas sociais, gestão da informação e vigilância socioassistencial. Email: luziele.tapajos@ufsc.br

MABEL MASCARENHAS TORRES

Assistente social, doutora em Serviço Social pela PUC-SP. Docente do Departamento de Serviço Social na Universidade Estadual de Londrina. Lider do GEF-TAS – Grupo de Estudos sobre os Fundamentos e o Trabalho de Assistentes Sociais. E-mail: geftasuel@gmail.com

MARCOS GABRIEL DA SILVA

Bacharel em Direito, Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Política Social da Universidade Federal de Mato Grosso. E-mail: dasilva.mgs@gmail.com. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/62003777018708>

MARÍA LAURA VECINDAY GARRIDO

Doutora em Ciências Sociais pela Faculdade Latino-Americana de Ciências Sociais (Flacso - Argentina). Docente e investigadora do Departamento de Serviço Social da Faculdade de Ciências Sociais. <https://orcid.org/0000-0003-1098-> Email: laura.vecinday@cienciassociales.edu.uy

MIRELE HASHIMOTO SIQUEIRA

Assistente Social. Doutora em Serviço Social pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Mestra em Serviço Social pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE). Docente na graduação em Serviço Social da Universidade Estadual do Paraná (UNESPAR), campus Apucarana. E-mail: mirele.hashimoto@unespar.edu.br

NARA FERNANDA DA SILVA MORAES MILOMEM

Bacharel em Serviço Social. Mestra em Política Social pela Universidade Federal de Mato Grosso. E-mail: fermilomem@gmail.com. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8152497404002194>

RUTELÉIA CÂNDIDA DE SOUZA SILVA

Assistente Social, Mestre e Doutora em Política Social. Professora do Departamento de Serviço Social e do Programa de Pós-graduação em Política Social da Universidade Federal de Mato Grosso. E-mail: ruteleia.silva@ufmt.br. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4393932625470768>.

Nos encontramos en la era del conocimiento y de la convergencia y sinergia tecnológica entre la internet de las cosas (IoT), el Big Data y la inteligencia artificial. Tal como señalan los autores del presente libro, estos procesos impactan en la reconfiguración del Estado nación, las transformaciones políticas, el mundo del trabajo y, por tanto, sobre nuestros pueblos.

Los análisis y argumentaciones presentadas acá muestran las fortalezas y debilidades de las tecnologías de la comunicación y la información, y de los procesos de digitalización: los riesgos de una ciudadanía hiperconectada, la producción de la desigualdad algorítmica, el fortalecimiento del capitalismo por medio de la instrumentalización tecnológica, y la emergencia de nuevas formas de poder y control digitales.

Al mismo tiempo, los programas y políticas sociales producen nuevas patologías sociales y, como señala Honneth, de agravios morales como la sobre individuación, las dificultades de la comunicación, las crisis identitarias, la alteración de los contextos laborales y las dinámicas de poder gerencial en desmedro de la democracia ciudadana.

Sin embargo, las tecnologías tienen el potencial de fortalecer capacidades y lazos sociales, aumentar la productividad y la eficacia de las actividades humanas, facilitar la toma de decisiones, y mejorar la enseñanza, la participación y la comprensión de los conocimientos.

Ambos aspectos dan cuenta de las profundas complejidades y conflictividades que interpelan al campo de la Acción Social. Es claro que la cuestión social y las tecnologías digitales, desafían el ethos profesional y su sentido para una mayor justicia y dignidad humana que acoja la diversidad de saberes y culturas. Este libro es vital para el mundo académico, pero así mismo para la comunidad social y profesional. Es un reto ético leerlo y un reto a la democracia socializarlo.

Dra. Cecilia Aguayo Cuevas

Escuela de Trabajo Social

Pontificia Universidad Católica de Chile



PPGPS
Programa de pós-graduação
em Política Social | UFMT



Grupo de Pesquisa
Trabalho e Sociabilidade

ISBN 978-655908999-4



9

786559

089994