



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS I - CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE SERVIÇO SOCIAL**

MARIA EDUARDA SILVA DOS SANTOS

**SERVIÇO SOCIAL E TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: as
tendências da produção científica**

**CAMPINA GRANDE
2025**

MARIA EDUARDA SILVA DOS SANTOS

**SERVIÇO SOCIAL E TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: as
tendências da produção científica**

Trabalho de Dissertação apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Serviço Social.

Área de concentração: Serviço Social, Estado, Trabalho e Políticas Sociais.

Orientadora: Profa .Dra. Moema Amélia Serpa

**CAMPINA GRANDE
2025**

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto em versão impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que, na reprodução, figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

S586s Silva, Maria Eduarda.
Serviço social e tecnologias da informação e comunicação: as tendências da produção científica [manuscrito] / Maria Eduarda Silva. - 2025.
111 f.

Digitado.

Dissertação (Mestrado em Serviço Social) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2025.

"Orientação : Prof. Dra. Moema Amelia Serpa Lopes de Souza, Departamento de Serviço Social - CCSA".

1. Serviço Social. 2. Tecnologia da Informação e Comunicação. 3. Produção Científica. 4. Reestruturação Produtiva. 5. Indústria 4.0. I. Título

21. ed. CDD 361.3

MARIA EDUARDA SILVA DOS SANTOS

SERVIÇO SOCIAL E TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: AS
TENDÊNCIAS DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA

Dissertação apresentada à
Coordenação do Curso de Mestrado
em Serviço Social da Universidade
Estadual da Paraíba, como
requisito parcial à obtenção do
título de Mestra em Serviço Social

Linha de Pesquisa: Serviço Social,
Estado, Trabalho e Políticas Sociais.

Aprovada em: 31/07/2025.

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado eletronicamente por:

- **Moema Amelia Serpa Lopes de Souza** (***.832.344-**), em **20/10/2025 16:36:53** com chave **217a4fa6adec11f09172163dfa049eb9**.
- **Rodrigo José Teixeira** (***.059.988-**), em **22/10/2025 11:57:15** com chave **66175872af5711f0afc996791df5e76d**.
- **Monica Barros da Nobrega** (***.263.004-**), em **29/10/2025 10:56:24** com chave **0e6e3848b4cf11f089bd7a5d5e2a988a**.

Documento emitido pelo SUAP. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QrCode ao lado ou acesse https://suap.uepb.edu.br/comum/autenticar_documento/ e informe os dados a seguir.

Tipo de Documento: Folha de Aprovação do Projeto Final

Data da Emissão: 03/11/2025

Código de Autenticação: 16d000



Dedico este trabalho a Deus, aos meus pais, ao meu irmão, pelo apoio incodicional e, em memória, a Maria Eunice, cuja presença continua viva em meu coração.

Soli Deo Gloria

AGRADECIMENTOS

Ao amado da minha alma, o senhor da minha vida e Deus meu, te dou a honra e a glória que é devida. Este trabalho é mais uma amostra da tua bondade, graça e favor imerecido, nós sabemos que não foi fácil chegar até aqui, sou a prova viva que as tuas misericórdias se renovam a cada manhã (LM 3:22-23). Obrigada por ter me sustentado até aqui, por me consolar quando ninguém era capaz de imaginar a dor que o processo de escrita é capaz de infligir, pelas portas de criatividade no meio das incertezas e angústia e por me mostrar principalmente que há um tempo perfeito para todo o propósito (EC 3:1).

A minha família, meu pai Josivaldo, mãe Michelle e ao meu irmão João Neto, como sou agraciada por ter vocês. Obrigada por chorarem junto comigo e por se alegrarem também, nessa jornada a montanha russa de sentimento e o peso advindo dela foi partilhado por cada um e como foi significativo e insubstituível a presença e o acalento de vocês. Minha família, meu maior presente, combustível e força motriz que sem variação de dúvidas me trouxeram até aqui, nunca esquecerei das palavras de encorajamento, das orações, abraços e choques de realidade quando precisei duvidar de mim mesma. Eu venci, Nós vencemos, essa dissertação só não carrega partes minhas mas, de vocês também, nos gestos de amor, carinho e cuidado que tiveram comigo.

Sem demagogias mas, não poderia deixar de registrar um agradecimento a mim mesma. Como foi forte e corajosa, desde a escolha do tema a todo processo que envolve o mestrado, eu sobrevivi, renunciei, conquistei e vivi. Deixar-se ser moldada pelo processo traz dores, garante cicatrizes mas, há também cura e sem sombra de dúvidas resultados, outrora plantados e semeados com lágrimas porém, colhidos com muita alegria. O final sempre é surpreendente, viver é um presente e estar vivo é uma dádiva, a felicidade é olhar para o futuro e saber que - Ele já está lá. (PV 4:18)

Externo a minha gratidão a Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), você foi casa, abrigo, uma verdadeira estufa de sonhos. Quantas vidas foram transformadas dentro dos teus corredores e salas, falo da minha agora, em meio às suas cadeiras sonhei alta, em meios aos texto vi possibilidades, ao ser questionadas pelos professores (as) foi esticada e soube que sempre poderia ir mais além. A UEPB, colaborou ao tornar o sonho de uma menina em realidade, primeiro a

graduação e agora o mestrado, sempre será mais que títulos, é conhecimento - oportunidades, desejo realizado e o sabor agridoce perfeito de uma conquista mais que merecida. Estendo meus agradecimentos ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, toda a coordenação, corpo docente que fez parte da minha caminhada acadêmica, proporcionando crescimento intelectual e o aumento do meu repertório com o estado da arte. Não poderia esquecer da nossa secretária, Mayara, muito obrigada por cada dúvida burocrática tirada e por sempre fazer com que os momentos de tensões se tornassem mais leves.

A minha professora e orientadora Dra. Moema Serpa, deixo a minha eterna gratidão pelo apoio e orientação prestada. A senhora foi a pessoa que Deus escolheu para caminhar comigo durante essa jornada desafiadora, foi muito bom tê-la comigo, obrigada por ter me ajudado, incentivado, encorajado e por vezes me desafiado. No entanto, nesse caminho aprendi muito a ser resiliente, a enxergar e destravar partes do meu potencial que ainda não fora ativado. Tenho certeza que crescemos nessa jornada, uma orientadora pode ter vários orientados durante a sua jornada mas, um aluno só irá ter uma orientadora de mestrado e sou grata porque tive uma das melhores professoras de fundamentos que eu conheço e por ter abraçado o meu tema, direcionado-o a algo passível de concretização.

Ao círculo pequeno de colegas e familiares, em especial minha madrinha, Maria das Dores, que torceram, oraram e me incentivaram durante a escrita, como foi importante cada palavra de vocês, se fizeram presentes e potentes através de gestos singelos mas, para mim grandes o suficiente para nunca esquecê-los. Não poderia deixar de mencionar, Manuella Aragão, você foi um presente que a busca por conhecimento me ofertou, grata pelos seus conselhos e dicas preciosas e também por ter sido ponte ao me apresentar a Prof. A Dra. Yolanda Guerra. Essa conexão estabelecida protagonizou uma virada de chave pois, me possibilitou maior aprofundamento e contado com o meu tema ainda incipiente, fui acolhida como ouvinte no Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre os Fundamentos do Serviço Social na Contemporaneidade (NEFSSC-UFRJ), com discussões pautadas na Tecnologia.

Tal aproximação permitiu vislumbrar novas possibilidades, traçar caminhos ainda não alcançados e efetivar a consolidação de mediações germinadas no interior de cada encontro e material estudado. Grata, a Dra. Yolanda Guerra e a todos que fizeram parte dos encontros, as contribuições partilhadas durante as

tardes me ajudaram a chegar até aqui. Com toda a certeza recebi mais do que pude ofertar mas, como a senhora mesmo falou, aprendemos e avançamos juntos e pude provar disso. Me alegro em saber que avancei perto de pessoas tão memoráveis e compromissadas com a construção do saber.

A minha banca, gratidão eterna pelo acolhimento desde a qualificação do projeto. Foi uma honra e prazer tê-los comigo, Dra. Bárbara e Dr. Rodrigo Teixeira, nesse momento tão importante que marcará não só a minha vida acadêmica mais pessoal. Antes de sermos profissionais, estudantes, etc, somos indivíduos singulares e como foi imprescindível o acolhimento, empatia e respeito que recebi de vocês. Suas contribuições e principalmente encorajamento foram como faróis em meio a uma escuridão que eu buscava desbravar, ainda repleta de algumas inseguranças mas, ancorada e aquecida pelas palavras de quem já conhece o que busquei acessar. Obrigada, pela honra em tê-los fazendo parte dessa minha grande realização.

Porque o SENHOR dá a sabedoria, e da sua boca vem o conhecimento e a inteligência.
Provérbios 2:6

Domine os livros que você tem. Leia-os completamente. Banhe-se neles até que eles o saturem. Leia e releia-os... digere-os. Deixe-os entrar em você mesmo. Leia um bom livro várias vezes e faça anotações e análises dele. Um estudante descobrirá que sua constituição mental é mais afetada por um livro totalmente dominado do que por vinte livros que ele simplesmente leu. Pouco aprendizado e muito orgulho vem da leitura apressada. Alguns homens ficam incapacitados de pensar porque deixam a meditação de lado por causa de muitas leituras. na leitura, deixe seu lema ser muito, não muitos.

Charles Spurgeon

RESUMO

Esta dissertação teve como objetivo analisar as tendências da produção científica sobre a incorporação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no Serviço Social, investigando como esse campo de estudos tem abordado os impactos, desafios e contradições que tal fenômeno apresenta no contexto contemporâneo da profissão. Parte-se do entendimento de que as TICs não representam apenas um avanço técnico ou uma modernização isolada, mas se configuram como elementos integrados às dinâmicas e tensões do modo de produção capitalista, influenciando de forma significativa as práticas, métodos e sentidos da atuação profissional. A análise contempla também a relação entre tecnologia e ser social, oferecendo um plano de fundo para as demais mediações discutidas ao longo do trabalho. Inicialmente, foram discutidas as transformações do mundo do trabalho e a relação entre tecnologia e processos laborais, destacando-se que as TICs permeiam a reestruturação produtiva, alterando os processos, as condições e a organização do trabalho. No contexto pós-pandêmico, a virtualização, a digitalização e a informatização dos serviços intensificaram essas mudanças, impactando diretamente o modus operandi dos assistentes sociais. Ao direcionar o foco para o Serviço Social, a pesquisa evidenciou que essa profissão exerce um papel específico na divisão sociotécnica do trabalho, mediando as expressões da questão social e articulando-se às contradições do modo de produção capitalista. A incorporação das TICs no processo de trabalho, portanto, não é neutra, mas carregada de implicações éticas, políticas e técnicas. Embora as tecnologias possam potencializar o acesso e a qualidade dos serviços prestados, também apresentam riscos relacionados à intensificação do trabalho, à precarização das condições laborais e à reprodução de mecanismos institucionais de controle. A análise da produção científica, composta por dissertações e teses selecionadas, revelou que o debate sobre as TICs no Serviço Social ainda é incipiente e apresenta lacunas importantes. Os estudos empíricos enfatizam predominantemente a dimensão técnico-operativa, destacando as mudanças nas rotinas partindo da experiência direta das/os assistentes sociais, enfatizando o impacto das tecnologias em seus processos de trabalho, nos instrumentos de registro e nas formas de comunicação com os usuários, invasão de privacidade, sobretudo diante do uso de sistemas informatizados, plataformas digitais e atendimentos remotos. Por outro

lado, as análises bibliográficas sinalizam a necessidade de aprofundar as reflexões ético-políticas e teórico-metodológicas, problematizando o avanço das tecnologias da informação e comunicação e seus desdobramentos no exercício profissional do assistente social. Evidenciando que o processo de incorporação tecnológica está permeado por contradições entre suas potencialidades e os riscos de instrumentalização e esvaziamento da função crítica da profissão. A dissertação ressaltou que as TICs impactam diretamente o cotidiano profissional, modificando a organização do trabalho, os meios de comunicação, os processos de registro e as práticas institucionais. Ressalta-se a emergência de novas exigências profissionais que envolvem um olhar crítico e ético sobre as tecnologias, considerando seu papel na ampliação da justiça social e na preservação dos princípios da profissão. Ao mesmo tempo, a dimensão ético-política é fundamental para revelar possibilidades de resistência e inovação diante dos desafios da digitalização e automação, que podem tanto fortalecer o exercício crítico quanto reproduzir desigualdades e intensificar o controle institucional. Por fim, a dissertação contribui para a construção de um campo reflexivo mais crítico e consciente acerca do papel das TICs no Serviço Social, enfatizando a importância da formação profissional crítica e ética para lidar com as transformações tecnológicas, principalmente por ser um fenômeno ainda em processo. Recomenda-se que o debate permaneça dinâmico e interdisciplinar, garantindo que as tecnologias sejam utilizadas como instrumentos para ampliar o acesso aos direitos e à justiça social, e não apenas para intensificar o trabalho e o controle institucional. Propõe-se, ainda, a realização de pesquisas futuras que aprofundem a investigação dos impactos concretos das TICs em diferentes contextos institucionais e as estratégias de resistência e inovação dos assistentes sociais.

Palavras-Chave: Serviço Social; Tecnologia da Informação e Comunicação; Produção Científica; Reestruturação Produtiva; Indústria 4.0.

ABSTRACT

This dissertation aimed to analyze the trends in scientific production regarding the incorporation of Information and Communication Technologies (ICTs) in Social Work, investigating how this field of study has addressed the impacts, challenges, and contradictions that this phenomenon presents in the contemporary professional context. It is understood that ICTs do not represent merely a technical advancement or isolated modernization, but rather constitute elements integrated into the dynamics and tensions of the capitalist mode of production, significantly influencing the practices, methods, and meanings of professional work. The analysis also considers the relationship between technology and the social being, providing a background for the other mediations discussed throughout the work. Initially, the study discusses the transformations in the world of labor and the relationship between technology and labor processes, highlighting how ICTs permeate productive restructuring, altering processes, conditions, and the organization of work. In the post-pandemic context, the virtualization, digitalization, and informatization of services have intensified these changes, directly impacting the modus operandi of social workers. Focusing specifically on Social Work, the research demonstrates that the profession plays a distinct role within the sociotechnical division of labor, mediating the expressions of the social question and engaging with the contradictions of the capitalist mode of production. The incorporation of ICTs into the work process is therefore not neutral, but loaded with ethical, political, and technical implications. While technology can enhance access and service quality, it also poses risks related to increased workloads, the precarization of working conditions, and the reproduction of institutional control mechanisms. The analysis of selected scientific production—comprising theses and dissertations—revealed that the debate on ICTs in Social Work is still incipient and presents significant gaps. Empirical studies mainly emphasize the technical-operational dimension, focusing on routine changes based on the direct experiences of social workers, especially regarding the impacts of technology on work processes, record-keeping tools, and communication with service users, including privacy breaches related to the use of digital systems, platforms, and remote services. In contrast, bibliographic analyses highlight the need to deepen ethical-political and theoretical-methodological reflections, questioning the advancement of ICTs and their implications for the professional practice of social

workers. These studies point to contradictions between the potential of technologies and the risks of their instrumentalization and the erosion of the profession's critical function. The dissertation emphasizes that ICTs directly affect professional routines, transforming work organization, communication methods, documentation processes, and institutional practices. It underscores the emergence of new professional demands that require a critical and ethical perspective on technology, considering its role in expanding social justice and upholding the profession's principles. At the same time, the ethical-political dimension is fundamental to revealing possibilities for resistance and innovation in the face of digitalization and automation—processes that can either strengthen critical practice or reinforce inequality and institutional control. Finally, this dissertation contributes to the development of a more critical and conscious field of reflection on the role of ICTs in Social Work, stressing the importance of critical and ethical professional training to address technological transformations, especially as this remains an ongoing and evolving phenomenon. It recommends that the debate remain dynamic and interdisciplinary, ensuring that technology is used as a tool to expand access to rights and social justice—not merely to intensify labor and institutional control. The study also proposes future research to further investigate the concrete impacts of ICTs in various institutional contexts and the strategies of resistance and innovation developed by social workers.

Keywords: Social Work. Information and Communication Technology. Scientific Production. Productive Restructuring. Industry 4.0.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BPC – Benefício de Prestação Continuada
Big Tech – Grandes empresas de tecnologia
CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CFESS – Conselho Federal de Serviço Social
ECA – Estatuto da Criança e do Adolescente
FAPESB – Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado da Bahia
FACEPE – Fundação de Amparo à Ciência e Tecnologia do Estado de Pernambuco
FAPEMA – Fundação de Amparo à Pesquisa e ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico do Maranhão
FAPITEC/SE – Fundação de Apoio à Pesquisa e à Inovação Tecnológica do Estado de Sergipe
IA – Inteligência Artificial
LOAS – Lei Orgânica da Assistência Social
LOS – Lei Orgânica da Saúde
PJs – Pessoa Jurídica Simples
SUAS – Sistema Único de Assistência Social
TICs – Tecnologias da Informação e Comunicação
TI - Tecnologia da Informação
UFBA- Universidades como a Federal da Bahia
UFPE- Universidade Federal de Pernambuco
UFMA- Universidade Federal do Maranhão
UFS- Universidade Federal de Sergipe

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 –	Quadro demonstrativo dos estudos selecionados para análise de dados	80
Quadro 2 –	quadro demonstrativo dos estudos selecionados	83
Quadro 3 –	Estudos sobre TICs no Serviço Social: objetivos, evidências e dimensões do processo de trabalho	99

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
2 TRABALHO CONTEMPORÂNEO E TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	19
2.1 A Reestruturação Produtiva e as transformações no mundo do trabalho	19
2.2 Trabalho, Tecnologia e Tecnologia da Informação e Comunicação	37
3 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E SERVIÇO SOCIAL	51
3.1 Serviço Social na Divisão Sociotécnica do Trabalho: as exigências do mercado de trabalho	52
3.2 Serviço Social e a Incorporação das Tecnologias da Informação e Comunicação	62
4 A PRODUÇÃO CIENTÍFICA DO SERVIÇO SOCIAL: o debate do processo de trabalho na incorporação das TICs	76
4.1 O caminho metodológico: os procedimentos de busca e a escolha do material para análise	77
4.2 As abordagens das TICs na Produção teórica do Serviço Social: as tendências apresentadas pelo mapeamento	82
4.3 As TICs e o processo de trabalho do Assistente Social: reflexões a partir dos estudos selecionados	96
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	107
REFERÊNCIAS	110

1 INTRODUÇÃO

As transformações no mundo do trabalho, impulsionadas pelas revoluções tecnológicas e pelo avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), têm provocado profundas reconfigurações nas dinâmicas laborais, nos modos de organização produtiva e nas exigências dirigidas às diversas profissões. No campo do Serviço Social, essas mudanças não apenas atingem o cotidiano da prática profissional, mas também desafiam os fundamentos ético-políticos e teórico-metodológicos que sustentam a atuação crítica e comprometida da categoria com a defesa dos direitos sociais.

As TICs, em sua materialidade concreta, não representam meras ferramentas de apoio técnico-administrativo. Elas expressam, em sua lógica de funcionamento e aplicação, as determinações do modo de produção capitalista, atuando tanto como instrumentos de mediação e comunicação quanto como dispositivos de controle, racionalização e intensificação do trabalho. Portanto, compreender como essas tecnologias vêm sendo incorporadas no exercício profissional do assistente social exige uma análise que ultrapasse o uso imediato e funcional dos recursos tecnológicos, lançando luz sobre suas mediações políticas, éticas e sociais.

A crescente presença das TICs no cotidiano do Serviço Social — por meio de sistemas informatizados, plataformas digitais, atendimentos remotos, registros eletrônicos e aplicativos — evidencia a urgência de um debate mais sistematizado sobre seus impactos no processo de trabalho profissional. Essa discussão, no entanto, não pode desconsiderar a profunda desigualdade de acesso às tecnologias no Brasil. Segundo dados recentes do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), no ano de 2023, cerca de 5,9 milhões de domicílios no país não utilizavam a Internet.

Os principais motivos apontados foram: nenhum morador sabia usar a Internet (33,2%), o serviço de acesso era caro (30,0%) e a falta de necessidade em acessar a Internet (23,4%). Outros fatores relevantes incluem a indisponibilidade do serviço (4,7%), o alto custo dos equipamentos (3,7%), falta de tempo (1,4%) e preocupações com segurança (0,6%). Esses dados evidenciam que a desigualdade digital continua sendo um obstáculo significativo, que limita o acesso a direitos, amplia exclusões sociais e desafia diretamente o exercício profissional do assistente

social, sobretudo em contextos em que a mediação tecnológica se torna condição para a oferta de serviços.

Nesse sentido, esta pesquisa se orienta pela seguinte questão norteadora: Qual debate é apresentado na produção científica sobre a incorporação do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no processo de trabalho do Serviço Social?

Para responder a essa indagação, estabeleceu-se como objetivo geral analisar a produção científica do Serviço Social que incorpora o debate das TICs no processo de trabalho profissional. A investigação parte da compreensão de que o trabalho do assistente social não ocorre em um vácuo histórico, mas está profundamente imbricado nas contradições e dinâmicas da realidade social, exigindo um posicionamento crítico diante dos novos elementos que atravessam a prática profissional.

Os objetivos específicos que nortearam o percurso metodológico e analítico desta dissertação foram: (1) selecionar, na produção científica de dissertações e teses, os estudos que problematizam o tema das TICs no Serviço Social; (2) identificar, na produção científica selecionada, os eixos centrais do debate sobre as alterações provocadas pelas TICs no processo de trabalho profissional; e (3) destacar, a partir dessa produção, as novas exigências profissionais no âmbito das três dimensões do trabalho do assistente social: técnico-operativa, teórico-metodológica e ético-política.

A escolha pela análise da produção científica justifica-se pela necessidade de compreender como a profissão tem refletido, sistematizado e problematizado esse fenômeno, buscando tanto captar as tendências predominantes quanto identificar lacunas e potencialidades no debate acadêmico. Trata-se de um esforço de leitura crítica da realidade, ancorado na perspectiva de totalidade, que considera a tecnologia como parte integrante das relações sociais e da luta de classes, não como fator externo ou neutro.

A pertinência desta pesquisa se insere no campo das investigações sobre o processo de trabalho do Serviço Social, com especial atenção às transformações técnicas e organizacionais que afetam o exercício profissional. Ao analisar o que vem sendo produzido nos programas de pós-graduação, busca-se não apenas mapear o estado da arte, mas também fomentar a produção de conhecimento crítico

que fortaleça a autonomia e a qualificação da profissão diante dos desafios contemporâneos.

Para isso, a dissertação está estruturada em cinco capítulos, os quais dialogam entre fundamentos teóricos, análise crítica da prática profissional e revisão da produção científica. O Capítulo 1 apresenta a problematização central do estudo, contextualizando a relação entre trabalho, tecnologia e as transformações recentes no mundo laboral. Discutem-se os processos históricos de reestruturação produtiva e a crescente centralidade das TICs, como expressões das contradições do modo de produção capitalista.

O Capítulo 2 aprofunda o debate sobre a relação entre tecnologia e trabalho, discutindo o papel das TICs na configuração do processo de trabalho em geral. Busca-se evidenciar como a técnica, no contexto capitalista, está vinculada à lógica da produtividade, do controle e da reprodução das desigualdades sociais.

O Capítulo 3 focaliza o Serviço Social, analisando sua inserção na divisão sociotécnica do trabalho e os desafios enfrentados com a incorporação das TICs. Inicialmente, aborda-se o posicionamento da profissão frente às exigências do mercado de trabalho e à racionalidade técnica dominante. Em seguida, discute-se criticamente o uso das TICs no exercício profissional, considerando suas implicações nas dimensões técnico-operativa, ético-política e teórico-metodológica da prática.

O Capítulo 4 apresenta a análise da produção científica sobre o tema, a partir da sistematização de dissertações e teses defendidas entre 2018 e 2024. O capítulo está dividido em três seções: os procedimentos de busca e seleção dos trabalhos; a organização dos principais enfoques e categorias presentes nos estudos; e a discussão crítica das contribuições empíricas e bibliográficas sobre os impactos das TICs no cotidiano profissional dos assistentes sociais.

Por fim, o Capítulo 5 apresenta as considerações finais do trabalho, destacando os principais achados da pesquisa, os limites observados na produção científica analisada, bem como os desafios e possibilidades para a atuação crítica da profissão diante das transformações tecnológicas. Também são indicados caminhos para futuras investigações, com vistas ao fortalecimento do projeto ético-político do Serviço Social frente à crescente digitalização dos processos sociais.

Em síntese, esta dissertação propõe uma análise crítica da produção acadêmica recente sobre a relação entre TICs e o processo de trabalho do Serviço

Social, reconhecendo a necessidade de aprofundar os debates e ampliar o repertório teórico e metodológico que sustenta a atuação profissional. Ao fazê-lo, contribui para fortalecer a leitura crítica da realidade social e o compromisso com uma prática ética, democrática e transformadora.

2 TRABALHO CONTEMPORÂNEO E TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

O mundo do trabalho vem sofrendo mudanças significativas e profundas, cravando elementos singulares ao longo da história, colocando em evidência uma realidade vasta para análise. Dentro desta complexa realidade é possível identificar o crescente uso da TICs, tecendo um novo panorama para o trabalho dentro do modo de produção capitalista.

As reflexões que buscam dar conta de explicar este crescente fenômeno das TICs têm sua sustentabilidade no pensamento crítico, em especial, das obras marxianas e da tradição marxista. Dessa forma, nossas análises partem desse referencial para nos auxiliar a construir todas as mediações necessárias para encontrar respostas para a questão de pesquisa: Qual debate vem sendo apresentado na produção científica sobre a incorporação do uso das TICs no processo de trabalho no qual se encontra inserido Serviço Social?

Sendo assim, se faz imprescindível explicitar neste capítulo como o capitalismo vai forjando o uso das TICs e suas mediações com o trabalho. É partindo dessa importante compreensão crítica que as teias do senso comum sobre como se objetiva a absorção da tecnologia vai ser explicada. É importante entender o seu papel social e econômico e as entrelinhas que desnudam o papel das TICs nessa realidade contemporânea. A cada camada revelada das sucessivas aproximações chegaremos mais próximo da(s) resposta(s) à pergunta que norteia nosso estudo, buscando desvendar um complexo que problematiza o trabalho, as TICs e o Serviço Social.

2.1 A Reestruturação Produtiva e as transformações no mundo do trabalho

É bem verdade que o trabalho assume traços singulares a cada processo histórico, ao chegar na dimensão essencial do modo de produção capitalista não seria diferente, este se circunscreve como mercadoria em um ciclo de exploração. Como afirma Mészáros (2002), o capital é uma categoria moderna, detentora de características, tais como, expansionista, incontrolável, incorrigível e insustentável. Isso demonstra a causa e a necessidade de o capital buscar meios para superar

suas crises inerentes, de modo que busca saídas, tendo por exemplo a própria reestruturação produtiva, para superar as determinações escritas na esfera do trabalho.

Desse modo o mundo do trabalho tem experienciado alterações significativas, logo, para compreender as correlações e a agenda da reestruturação produtiva faz-se necessário abordar a categoria ontológica - trabalho. Isso não quer dizer que todos os atos oriundos do ser humano devem ser reduzidos ao trabalho, entretanto, esse argumento não retira a centralidade do trabalho como práxis, mas sim, o reafirma, como atividade criadora, estabelecendo o elo de transformação homem-natureza. Assim, tal transformação repercute no campo da objetividade e subjetividade, implicando simultaneamente na reprodução social.

A partir das reflexões de Lessa (2004), ancoradas nas análises de Lukács (1979), o complexo caminho do trabalho perpassa a pré-ideação, momento demarcado pelo planejamento que antecede e dirige uma ação, capturado e projetado na consciência e que o torna abstrato pelo pensamento. Este processo traz à tona a racionalização da ação, um traço particular dos seres humanos e que o distingue dos animais fator preponderante no processo da prévia-ideação. A objetividade passa a ser a resposta desse momento distinto no qual o ser humano supre suas necessidades e caminha para o aperfeiçoamento da mesma. Ou seja, o ser social é dotado por finalidade do reflexo incisivo e consciente para atingir uma realidade desejada. Assim, Lessa (2006, p. 25) enfatiza que:

A cada momento da história, de modo desigual e contraditório, a humanidade consubstancia uma situação histórica crescentemente mediada socialmente, de modo que cada nova objetivação-exteriorização encontrará um ambiente social mais desenvolvido para sua efetivação, podendo assim gerar demandas cada vez mais socialmente elaboradas e, também, operar respostas cada vez mais socialmente complexas.

Dentro dessa perspectiva formas complexas e elaboradas de sociabilidade passam a existir partindo dos saltos civilizatórios por intermédio do trabalho que, ao longo do tempo se torna uma mercadoria especial, com a transição do feudalismo para o modo de produção capitalista que produzirá a riqueza social pela via da acumulação. Antunes (2009, p. 21) demarca:

O sistema de metabolismo do capital nasceu como resultado da divisão social que operou a subordinação estrutural do trabalho ao capital. [...] resultado de um processo historicamente constituído, em que prevalece a

divisão social hierárquica que subsume o trabalho ao capital. Os seres sociais tornaram-se mediados entre si e combinados dentro de uma totalidade social estruturada, mediante um sistema de produção e intercâmbio estabelecido.

Dentro das relações sociais de produção o modo de produção capitalista tem por característica a exploração da força de trabalho e é por meio desta, que o capital se apropria da mais-valia, fruto do trabalho. Esse processo histórico e profundo cria um novo reordenamento em todas as esferas societárias, pois, pauta-se em meios desumanos e destrutivos para se manter e aumentar a sua composição orgânica, reafirmando o seu poderio. Para aumentar a composição orgânica o capital faz uso da mais-valia relativa (investimento em maquinaria, tecnologia e matéria prima) e mais-valia absoluta (aumento da jornada de trabalho sem aumento do salário), o que caracteriza a força de trabalho como explorada e subjugada aos interesses da acumulação do capital.

As crises e contradições inerentes ao modo de produção capitalista fazem parte de sua própria lógica e são indissociáveis da dinâmica do capital. Elas se manifestam na própria composição orgânica do capital, entendida, na perspectiva do valor, como a relação entre capital constante (valor dos meios de produção) e capital variável (valor da força de trabalho), conforme expõe Marx no Capítulo XXIII de *O Capital*, “A Lei Geral da Acumulação Capitalista”.

Em outras palavras, não há capital sem crise — e essa premissa é fundamental para compreender um sistema cujos mecanismos se articulam entre produção, circulação, distribuição e consumo. Como observa Netto (2012), as crises não conduzem ao fim do capitalismo; ao contrário, tornam-se oportunidades para que ele reafirme seus lucros, amplie seu poder e fortaleça sua dominação imperialista.

É nessa apropriação do trabalho pelo capital, e suas relações contraditórias, que consideramos relevante o debate do papel da tecnologia e dos sistemas de informação na produção capitalista contemporânea. Para pensarmos sobre esse processo, é relevante demarcar o padrão de acumulação dos anos dourados do capitalismo, o seu crescimento vertiginoso e de suas potências no período de expansão do pós-guerra.

A crise estrutural desencadeada nos anos de 1970, foi marcada pela queda da taxa de lucro, estagnação tecnológica e o esgotamento do padrão de acumulação

taylorista/fordista¹. Para Mészáros (2011), a crise adquire um caráter estrutural e expõe a lógica destrutiva do capital, sobressaindo o trabalho morto sob o trabalho vivo, tecendo um panorama de barbárie.

Para gerir tal crise o capital tem como ponto de partida a reestruturação da produção e do trabalho. Com a ascensão do neoliberalismo, endossando os interesses capitalistas, presenciamos no interior das relações sociais, não só mudanças econômicas, como o livre comércio e a não interferência do Estado da economia, mas também, um reordenamento na esfera ideológica e política, resultando em uma grande repercussão e ofensiva à classe trabalhadora (Antunes, 2009).

Nesse contexto, as forças produtivas ganham novos contornos mediante as transformações tecnológicas, frente a adesão do modelo flexível toyotista de acumulação², que assume um protagonismo pós anos 1970, que visa restabelecer as taxas de lucro, tendo como característica basilar, o uso da tecnologia e da informatização propiciando um perfil de trabalhador polivalente e detentor de tecnologia. Quanto a isso, Lima (2024, p. 53-54) contribui que:

Para que o trabalho apareça como órgãos conscientes, subsumido à própria máquina, o capitalismo intensifica sua dominação sobre o conhecimento científico, com o objetivo de instrumentalizar o processo de trabalho de modo a aligeirar a produção e reprodução da mercadoria e, inflexionar, ainda mais, a distância entre as ações conscientes dos/as sujeitos sociais, por meio da alienação e do fetiche da mercadoria. Ou seja, o capitalismo passa a controlar o saber objetivado e faz com que ele seja expresso de forma superior ao próprio sujeito que o produz, que o objetiva, o trabalhador e a trabalhadora.

O trabalho vivo disputa sua centralidade, frente às ascensões tecnológicas e

¹ Taylorismo e Fordismo representam formas de organização da produção industrial que têm por característica a produção em larga escala. O seu padrão de acumulação visa a racionalização do trabalho, automatização da produção, redução com eficiência do tempo e custo para otimizar o lucro, as tarefas eram executadas de forma específica e repetitiva. O objetivo era a produção em massa e redução de estoques, mas, a facilidade em obter os produtos também junto a outros fatores ocasionou a saturação do mercado. Segundo Antunes (2009), esse pacto não conseguiu conter a crise dos anos 1970, embora tivesse se desenvolvido bem no pós Segunda Guerra. Para maior aprofundamento <http://www.periodicos.ufc.br/labor/article/view/19299>.

² Este padrão se opõe à rigidez do fordismo, se apoia na flexibilidade dos processos de trabalho otimizando e reduzindo desperdício. Antunes (2009), evidencia essa acumulação através das formas de gestão organizada e tecnologicamente avançada por meio da automação e informatização. A flexibilização não apenas se nota na polivalência do trabalhador mas, constitui uma flexibilidade das relações sociais estabelecidas entre o capital e o trabalho, ou seja, a flexibilidade possui dicotomia e implicações para além da esfera econômica. Essa radical reestruturação proporcionou flexibilidade nos contratos de trabalho, o que alterou a dinâmica do mundo do trabalho devido a precarização da força de trabalho, bem como, a desregulamentação dos direitos trabalhistas levando a população a maiores restrições de sua própria reprodução enquanto ser social.

suas complexas relações (Araújo, 2022). O modo de produção capitalista cria a urgência de novas necessidades para se estabelecer, aprofundando cisões no mundo do trabalho, no qual o trabalho morto segue tomando a centralidade do vivo como respostas às novas necessidades criadas. Elas advêm do avanço tecnológico que trouxe novos contornos para o trabalho, assim, ao longo do seu desenvolvimento gera demandas mais elaboradas, o que requer métodos sofisticados para respondê-las.

Ademais, a centralidade do trabalho e suas metamorfoses, já comparece nas reflexões de Engels (2004, p.11) quando afirma:

O trabalho é a fonte de toda a riqueza [...] Porém, o trabalho é muitíssimo mais do que isso, é a condição básica e fundamental de toda a vida humana e, em tal grau, que até certo ponto, podemos afirmar que o trabalho criou o homem

Mediante tal afirmativa, é importante salientar a centralidade do trabalho em vista das sofisticadas e aperfeiçoadas respostas empreendidas no âmbito do capital frente ao avanço tecnológico, o que tem produzido significativas transformações no mundo do trabalho.

Segundo Marx (2013), tais transformações fundamentam-se na exploração da força de trabalho, ou seja, a exploração da classe trabalhadora pelo capital possui eixo central na discussão, incluindo alguns mecanismos visando a extração de mais-valia. Mediante essa reflexão comprehende-se a força de trabalho como a mercadoria principal, equalizada pelo dinheiro, este que por sua vez é pago ao trabalhador, mas, de maneira alguma o equivalente ao seu desgaste.

O preço da força de trabalho se configura em sua moeda de troca em uma negociação sempre injusta. O capital absorve essa força, gasto vital no qual o trabalhador tem a apropriação do seu fundo³ de vida para alimentar os lucros do capital e ao chegar ao seu limite é facilmente descartado, e sua posição é assumida

³ Cabe salientar que o grau de exploração da mais-valia independe sozinha do valor salarial (capital variável), está intrinsecamente ligada à jornada de trabalho, tempo determinado e necessário dentro da produção, levando a considerar também o tempo de vida do trabalhador como executor de determinada tarefa dentro de um sistema fundamentado na exploração e alienação. “O capitalista faz valer seus direitos como comprador quando tenta prolongar o máximo possível a jornada de trabalho e transformar, onde for possível, uma jornada de trabalho em duas. [...] Tem-se aqui, portanto, uma antinomia, um direito contra outro direito, ambos igualmente apoiados na lei da troca de mercadorias.” (Marx, 2013, livro I, p. 394).

por um integrante do exército industrial de reserva ou pela própria tecnologia. Logo, o valor da força de trabalho se expressa de forma bárbara quando o trabalhador, e sua família, não têm suas necessidades básicas de sobrevivência atendidas pelo salário que recebe. Não são apenas necessidades de alimentação, mas de saúde, educação, habitação, cultura e lazer, necessidades essas que são essenciais à sua reprodução social.

Esse tensionamento de como se dá a apropriação da força de trabalho ganha nova face com a introdução de meios tecnológicos tanto na esfera da produção como na oferta de serviços e direitos, por exemplo. Essas mutações no mundo do trabalho se concretizam mediante as crises do sistema capitalista-industrial, o que a configura como elemento antagônico dentro de um próprio sistema de sobrevivência. Desse modo, o desenvolvimento capitalista-industrial é particularmente acompanhado por novos processos de reestruturação. Alves (2009, p. 155), afirma sobre esse processo sócio-histórico:

[...] o novo complexo de reestruturação produtiva surge no interior da III Revolução Industrial, que impulsionou a revolução tecnológica da microeletrônica e das redes telemáticas e informacionais; e sob a mundialização do capital e do sócio-metabolismo da barbárie com a constituição do precário mundo do trabalho.

Antunes (2009), ao analisar esse mesmo processo, argumenta:

O capital deflagrou, então, várias transformações no próprio processo produtivo, por meio da constituição das formas de acumulação flexível, do downsizing, das formas de gestão organizacional, do avanço tecnológico, dos modelos alternativos ao binômio taylorismo/fordismo, em que se destaca especialmente o “toyotismo” ou o modelo japonês.

O processo de reestruturação produtiva ocorreu de maneira desigual entre os países imperialistas de capitalismo central e os de economia dependente - sempre com caráter de subjugação e subordinação que afetou, ainda mais, os países de terceiro mundo, ou de economia dependente. Há países “excluídos” desse processo de recomposição do capital, desvelando a lógica destrutiva e não equitativa como se espera na corrida pela hegemonia, assim, caracterizando a dependência e atraso de alguns (Bambirra, 2013).

Neste novo complexo de reestruturação produtiva é notório a inovação organizacional, espírito do toyotismo impondo inovações tecnológicas e a captura da

subjetividade (Antunes, 2009). Buscando reordenar o ciclo produtivo o capital mantém a expropriação dos meios e instrumentos do trabalho, por intermédio da subjulação do homem através da subsunção formal ao capital (venda força de trabalho), e da subsunção real (o homem vira o apêndice da máquina) como sinaliza Marx. Assim, é com essa nova organização e acumulação flexível que se expande a reestruturação produtiva como uma estratégia para o capital superar mais uma de suas crises.

Faz-se necessário lembrar que esse processo não foi linear, e assim, Harvey (2004, p. 140) analisa as implicações e impactos do novo regime de acumulação:

A acumulação flexível envolve rápidas mudanças dos padrões do desenvolvimento desigual, tanto entre setores como entre regiões geográficas, criando, por exemplo, um vasto movimento no emprego no chamado “setor de serviços”, bem como conjuntos industriais completamente novos em regiões até então subdesenvolvidas (tais como a “Terceira Itália”, Flandres, os vários vales gargantas do silício, para não falar da vasta profusão de atividades dos países recém-industrializados).

Nas análises de Alves (2013), ele argumenta que a flexibilidade da reestruturação produtiva se estende aos vínculos empregatícios, as formas de contratação, aos salários e a legislação trabalhista, reverberando no cotidiano do trabalhador, no modo de organização e regulação do trabalho, portanto, caracterizando uma revolução informacional atendendo a ofensiva neoliberal. Assim, se opondo à rigidez do fordismo e produzindo a intensificação da precarização do trabalho e o desemprego estrutural. Isso ocorre porque, a flexibilização da produção exige que se flexibilizam as leis que regulamentam o uso e a alocação da força de trabalho pelas empresas (Pinto, 2007, p. 70).

As respostas a esse processo de reestruturação têm sido a terceirização através das chamadas falsas cooperativas que atuam em sua forma mais perversa possível, pois tendem a precarizar ainda mais os direitos do trabalhador, feminilizando a mão-de-obra com salários mais baixos e inserindo idosos e crianças no mercado de trabalho (Druck, Franco, Borges. 2007, p. 485).

Nesse modelo amplo e flexível, nos relembra Pinto (2007), o desemprego é um dos fatores que garante as jornadas flexíveis de trabalho, elemento vital no acoplamento da escala de produção à demanda dos mercados de consumo, proposta central do toyotismo (p.72). Adiciona-se a esse fato a apropriação da

tecnologia sobre o trabalho, isso quer dizer que parte desse desemprego está diretamente ligado ao avanço tecnológico, embora que contradicoriatamente este também abre novos postos de trabalho. Isso se confirma quando Marini (2009), explica que a difusão da tecnologia padroniza a mercadoria, aumenta a jornada de trabalho e, consequentemente, a exploração dos trabalhadores.

O capital mantém a organização da produção para recompor a sua taxa de lucro e a reestruturação produtiva e a sua condução financeira ampliou o mundo de possibilidades oferecido pela tecnologia. Deveras o mundo se tornou informacional-digital, oportunizando a valorização da sua produtividade a caminho do ápice. Assim, Antunes (2023, p. 15) analisa que:

Ao proceder desse modo, as corporações globais ampliam seus lucros e exasperam a competitividade entre elas, introduzindo cada vez mais um maquinário informacional-digital muito avançado, capaz de potencializar exponencialmente a utilização da força de trabalho.

O avanço tecnológico na produção capitalista contemporânea particulariza o processo de exploração do trabalho, propícia mercadorização das relações, comprometendo a produção e reprodução social. Netto (2012), sinaliza que as transformações societárias da década de 1970 redesenham o perfil do capitalismo contemporâneo- está claro que, planetarizado, esse capitalismo apresenta traços novos e processos inéditos. Os novos processos produtivos elevam de forma abrupta a composição orgânica do capital, no entanto, causa hipertrofia e desumanização das relações entre os indivíduos.

Considerando que o capital só pode funcionar por meio de contradições, ele tanto cria como destrói a família; produz a geração jovem economicamente independente com sua “cultura jovem” e a arruina; gera as condições de uma velhice potencialmente confortável, com reservas sociais adequadas, para sacrificá-las aos interesses de sua infernal maquinaria de guerra. Seres humanos são, ao mesmo tempo, absolutamente necessários e totalmente supérfluos para o capital (Mészáros, 2009, p. 802).

A dinâmica cultural e relacional do capitalismo se molda diante das características de funcionamento da mercadoria. Os elos de conexão entre os indivíduos são fugazes, imediatos, obsoletos e reificantes (Netto, 2012). Infelizmente os seres humanos passam a ser vistos como objetos e coisas que tem prazo de validade, os principais atributos conectivos passam a ser o dinheiro ou algo que possa ser abstraído do próximo. Logo, o semelhante é visto não como um ser

pensante e dotado de particularidades únicas, mas como um meio ou peça o qual será utilizado para alcançar algum benefício.

As crises financeiras refletem na vida social, as relações são orquestradas pelo processo de liofilização, ou seja, cada vez mais as pessoas se tornam desumanizadas e secas e não é para sua preservação, pelo contrário, a lógica do capital busca alienar a população visando facilitar a manipulação em massa. Assim, o indivíduo tem maior dificuldade em reconhecer o seu potencial emancipatório, propiciando o estranhamento do seu trabalho.

Sobre isso Antunes (2011, p. 121) acrescenta que “a externalidade do trabalho aparece para o trabalhador não como resultado de seu trabalho, mas de um outro, visto que tanto o produto como seu próprio trabalho não lhe pertencem, mas sim a um outro”. Ademais, conforme as palavras de Marx (1985, p. 80-81).

Sim, o trabalho mesmo se torna um objeto, do qual o trabalhador só pode se apossar com os maiores esforços e com as mais extraordinárias interrupções. A apropriação do objeto tanto aparece como estranhamento (*Entfremdung*) que, quanto mais objetos o trabalhador produz, tanto menos pode possuir e tanto mais fica sob o domínio do seu produto, do capital.

Nessa processualidade, evidencia-se a negatividade intrínseca ao processo de produção capitalista, no qual apenas uma parcela — proprietária dos meios de produção — se apropria de toda a riqueza produzida. A relação social estabelecida entre os indivíduos assume, em razão do sistema de metabolismo social vigente, a forma de uma relação entre coisas (Antunes, 2011). Assim, consolidam-se relações coisificadas e informais que, à semelhança do que ocorre na esfera produtiva, incorporam vínculos e formas de emprego moldados pela lógica da reestruturação produtiva.

Diante do exposto, é necessário destacar a exploração da natureza, igualmente afetada por essa lógica, como exemplifica a extração de minérios — a exemplo do lítio, tântalo, gálio e germânio — utilizados na fabricação de aparelhos tecnológicos. Tal processo evidencia o caráter autodestrutivo do capitalismo, que avança até seus limites máximos. Nessa perspectiva, Filgueiras e Antunes (2020) observam que o uso da tecnologia pode viabilizar um “adeus ao trabalho”, retirando do ser humano o comando e a autonomia antes exercidos, e instituindo novas formas de organização do trabalho.

Essas formas são regidas, no âmbito econômico, através da competitividade,

da flexibilização, de jornadas de trabalho prolongadas, do incremento da tecnologia, da desproteção dos direitos trabalhistas, de um maior incentivo e desenvolvimento do setor terciário e da requisição de mão de obra qualificada. No âmbito político ficou por conta da ideologia neoliberal, no social ocorreu a superação do Estado de Bem-Estar Social, além de novas expressões da questão social (Antunes, 2009).

Destarte, o capitalismo após a crise de 1970 transita para o capitalismo global, que se utiliza, mais que nunca, dos recursos tecnológicos para facilitar a rotatividade do seu ciclo na busca por lucros, na exponenciação e centralização de recursos, cada vez mais fictícios. Como Carcanholo (2018), explica, o capitalismo entra em crise porque cresceu, e volta a crescer porque entrou em crise, a teoria econômica explicita seus limites.

A crise de 1970, foi o apogeu que coligou a tecnologia e a economia, a compressão que possibilitou armazenamento de dados repercutindo no mundo do trabalho em escala global. Huws (2009), também aponta que, o desenvolvimento tecnológico amplifica o processo da ofensiva neoliberal, avança junto com a fragilização dos vínculos empregatícios, a exploração da força de trabalho e um conjunto de contrarreformas trabalhistas e sociais, aumentando os níveis de desemprego, concentração de renda e dificuldade em acessar as políticas públicas.

Como destaca Antunes (2020) a expansão da chamada indústria 4.0, ou Quarta Revolução Industrial, que defende a autonomia e liberdade, todavia o que se apresenta é uma nova face da subsunção do trabalho ao capital (Antunes, 2020). O capital funciona com a desantropomorfização do trabalho⁴, dentro dessa processualidade e fica mais evidente ainda, quando observamos que os elementos indicados anteriormente não são características da Indústria 4.0, mas não deixaram de ser adensados inevitavelmente pela mesma, no entanto, eles são raízes de um processo ainda maior.

Essa realidade toma contornos diferentes, estabelece ligação entre o arcaico e o moderno, e ao mesmo tempo indissociáveis do ponto de vista do desenvolvimento e subdesenvolvimento compondo um dos alicerces do capitalismo global. “[...] fenômenos quantitativamente diferenciados e ligados tanto pelo antagonismo como pela complementaridade, ou seja, embora sejam situações antagônicas, os dois fenômenos pertencem a

⁴ É o processo que conta com a eliminação do trabalho vivo substituído pelo trabalho morto em detrimento do uso de tecnologias. Antunes (2023) na obra *Icebergs à deriva*: o trabalho nas plataformas digitais, afirma que estamos às vésperas de um novo processo de desantropomorfização do trabalho. Para maior aprofundamento sugiro a leitura dessa obra.

mesma lógica/dinâmica de capital em escala mundial” (Carcanholo, 2009, p. 123).

Da produção em massa e rigor do taylorismo-fordismo à acumulação flexível (toyotista) se configura a reestruturação produtiva, como alternativa às crises cíclicas e estruturais do capital, evidenciando o binômio capital/trabalho e suas implicações descritas até aqui com objetivo de explicitar a forma de recompor as suas taxas de lucros. Tal processo de reestruturação flexibiliza e ramifica para além do salientado, era de se esperar devido à complexidade do próprio capital. Suas raízes se alongam nas relações sociais e no Estado. Segundo Osório (2013, p. 53) “a essência do capital - assim, como do valor, do Estado, por exemplo - não se expressa de forma pura e transparente, mas sob formas em que as relações emergem opacas, distorcidas e invertidas, isto é, sob formas fetichizadas.”.

É sob essa realidade que se constitui a busca pelo aumento da composição orgânica do capital e ele concretiza a sua hegemônica, no entanto, a reestruturação produtiva não se deu do mesmo modo globalmente. Esse movimento ocorreu de maneira desigual entre os países desenvolvidos e os de economia dependente - sempre com caráter de subjugação e subordinação que afetou preponderantemente os países de terceiro mundo ou de economia dependente. Desse modo, Lira (2018, p. 904) salienta:

Assim, os países de capitalismo central e os países do capitalismo periférico compõem uma unidade histórica, onde o desenvolvimento de uns acarreta o subdesenvolvimento de outros. Isso vai produzir traços particularizados no cenário de cada país, por exemplo o Brasil tem passado escravocrata e isso implica também nas primeiras mão de obra disposta ao mercado como trabalhador assalariado. Os meios violentos e de dominação do capital por meio da superexploração da força de trabalho coloca o indivíduo mais a mercê das expressões da questão social.

Essa realidade toma contornos diferentes, estabelece ligação entre o arcaico e o moderno e, ao mesmo tempo, indissociáveis do ponto de vista do desenvolvimento e subdesenvolvimento compondo um dos alicerces do capitalismo global. Configura-se uma expansão do comércio, da tecnologia, do domínio técnico-científico, que emergem, proporcionalmente, ao processo de desregulamentação das condições de emprego e trabalho, principalmente nos países periféricos.

A atualidade denota o novo ritmo organizacional do capital, antes centrado na

produção de bens de consumo, agora vira suas lentes para a prevalência do capital especulativo sobre o produtivo. A riqueza gerada na mundialização do capital nem sempre advém da geração de bens e serviços de valor real, mas, incorpora lucros a partir de negociações sem vínculo com a produção de bens tangíveis. Isso ocorre devido a apropriação das tecnologias sobre o trabalho, tecendo um panorama, melhor explicado por Guerra (2023, p. 9):

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

No capitalismo contemporâneo, o trabalho, sem sombra de dúvidas, ganha novos moldes, por meio do capitalismo de plataforma⁵ visando o progresso do mercado, viabilizado pelo uso da tecnologia acentuada e indissociável do avanço da indústria 4.0. É bem verdade que há um debate conceitual acerca da nomenclatura “plataforma”, porque muitos autores vêm de campos diferentes, porém, utilizaremos ele, assim como teóricos críticos o fazem, não dá para analisá-lo fora da totalidade das contradições do capitalismo contemporâneo.

Antunes (2023), a partir das reflexões de Srnicek, explicita que essas plataformas digitais - empresas detentoras de informação - são cada vez mais proprietárias da infraestrutura da sociedade, com forte potencial monopolista e concentracionista no conjunto da economia global. Os trabalhadores assalariados que compõem essas plataformas são conceituados por Huws (2017), como cibertariado, considerando que todas as suas funções laborais são exercidas através de um instrumento digital, esse advento ocorreu devido ao algoritmo, esse novo fetiche do mundo empresarial, passou a ditar os ritmos e tempos do capital (Antunes, 2023).

Antunes (2023) alerta que há um obscurecimento das relações econômicas e sociais, na qual a plataforma é projetada para vender trabalho vivo como se fosse mão de obra mecânica. Em um momento da história no qual o arsenal tecnológico nem chega a ser obsoleto pois, tem outro de prontidão para substituí-lo, nos leva a

⁵ Visando essa realidade o professor de economia digital do departamento de digital humanities do King's College London, Nick Srnicek, cunhou o termo Capitalismo de Plataforma para descrever essa conjuntura, em sua obra *Platform Capitalism* (2017).

considerar que também a exploração e espoliação passam a ser mais modernizadas porque é inevitável a ampliação do trabalho digital. Por ter essencialmente o trabalho em suas mãos, o trabalhador fica inerte e alheio à contínua exploração por parte do capital, em vez do mesmo ser protagonista da criação de tecnologias. Antunes, Basso e Peroco (2023, p. 41), oferece um panorama dessa realidade.

Se é verdade que o universo do trabalho contemporâneo utiliza cada vez mais computadores, smartphones, tablets, celulares, algoritmos, big data, internet das coisas, Indústria 4.0 etc., é preciso lembrar que nenhum desses elementos do universo informático-digital poderia existir sem algum tipo de interação com a atividade humana em geral e o trabalho manual em particular.

Sendo assim, as consequências desse trabalho não são neutras, mas também não estão de fato ligadas à tecnologia em si, mas, no uso do capital pela mesma. Segundo Festi (2023), o capitalismo de plataforma é um mecanismo do capital para aumentar seus lucros e acumular por meio da automação algorítmica, no processo qualitativo ocorre exploração e extração de mais-valia visando a sua hegemonia e sucesso econômico diante de uma nova dinâmica de trabalho. É uma economia com traços característicos delimitados, porque produzir um bem informacional não é a mesma coisa que produzir um bem palpável (material), por exemplo.

A economia digital impõe à força de trabalho a obrigação de ser “flexível” (quanto aos contratos de trabalho, por exemplo), mas ao mesmo tempo exige uma força de trabalho “rígida”, no sentido de homens-robôs comandados por máquinas, por workflow. (Antunes, Basso e Perocco, 2023, p. 46).

O processo do trabalho passa a ser gerenciado, organizado, informatizado, flexibilizado, informalizado e controlado pela plataformização ou uberização do trabalho, ou seja, materializado através de softwares e aplicativos alimentados por dados via algoritmos para efetuar o agenciamento do trabalho (GROHMANN, 2021). Tais características são pertinentes e particularmente do trabalho em plataformas digitais, recorrentes nas atividades que utilizam as tecnologias de informação e comunicação, das quais o trabalho uberizado é a expressão atual mais contundente, (Antunes, Basso, Perocco, 2023).

Esses argumentos demonstram que as transformações toyotistas no mundo

do trabalho tecem essa nova organização bem como novos arranjos produtivos. A informação é funcional ao capital, concretizou-se em dados tornando-se mercadoria singular nesse contexto em que alimenta plataformas digitais e ao mesmo tempo é disponibilizado pela população ao ficar horas a fio mexendo em seus smartphones e muitas das vezes sem nem imaginar a complexidade e o alcance do sistema que está por trás desse processo. De acordo com Scolari (2023, p. 92-93) essa conjuntura se viabiliza da seguinte maneira:

O mecanismo impessoal que impulsionaria esse processo adiante nada mais seria do que a utilização cada vez mais invasiva das tecnologias digitais capazes de gerar os sistemas ciberfísicos (*cyberphysical system*) que, ao fundir a realidade física e virtual, permitem que máquinas, seres humanos e mercadorias se comuniquem entre si em tempo real.

Assim, são disponibilizados dados a indivíduos para que desenvolvam aplicativos capazes de responder a necessidades identificadas a partir das demandas registradas em seus aparelhos tecnológicos. Uma vez criados, esses aplicativos e softwares são disponibilizados — e, em alguns casos, comercializados. Aqui reside a contradição: mesmo após a compra, os dados permanecem sempre sob propriedade da plataforma. Segundo Festi (2023), a gestão por meio da automação algorítmica leva as empresas a buscar o constante aperfeiçoamento de seus sistemas. Embora o algoritmo dos aplicativos seja mantido em segredo, os profissionais, por meio da prática de seu trabalho, apropriam-se de saberes que podem interferir nessa dinâmica. Como resposta, as empresas-plataforma passaram a alterar suas formas de gestão e a criar novas relações de subordinação.

Tudo o que os internautas produzem com seus cliques e sua navegação está estritamente vinculado à sua personalidade – de dados pessoais que vinculam afinidades às opiniões e preferências expressas em plataformas. Quando nos posicionamos ao lado do usuário, o mais próximo possível de seu cotidiano conectado, percebemos que seu hábito de trabalho de produzir dados e informações é realmente uma servilização, ou seja, a transformação de sua rotina em serviços prestados a plataformas digitais. As microtarefas do Amazon Turk, as rotas de GPS dos motoristas de aplicativos, os conteúdos gerados pelos usuários das mídias sociais são monetizados; os dados pessoais são usados para treinar e calibrar os processos de aprendizagem de máquina (Casilli, 2020, p. 17).

Há um fornecimento de graça de material bruto: dados, como chama Scolari (2023), e os algoritmos processam, independente da compra ou não fazemos parte desse processo, indiretamente quando cedemos ou, diretamente, quando a

plataforma permitiu a oferta de trabalhos com vínculos flexíveis (descartáveis e substituíveis) o que implica em zero responsabilidade por parte do contratante.

Gonsales (2023) salienta que há uma perda de direitos para se ter uma aparente autonomia, a exemplo dos úberes e entregadores de compra por aplicativos, na medida em que acham que tem o controle sobre o trabalho. O discurso vendido coloca o sujeito como sendo seu próprio patrão, mas bem se sabe que o objetivo da construção dessa narrativa é mascarar a exploração e a alienação.

Deste modo o trabalhador continua a vender a sua força de trabalho de forma explorada dentro das condições da plataforma, transferindo a responsabilização de danos físicos ao próprio trabalhador e não a uma instituição empregatícia. Essa é a ótica de labor nas plataformas digitais com seus tentáculos crescentes e em expansão vertiginosa que tornam o ambiente salutar para o desenvolvimento do sociometabolismo do capital.

A ideia de liberdade e flexibilidade (trabalhar quando e onde quiser) propagadas pelas empresas constitui, na verdade, a transferência deliberada de riscos para aumentar o controle sobre os/as trabalhadores/as, pois essa liberdade significa a ausência de salários garantidos e incrementos de custos fixos, que se convertem em responsabilidade dos/as trabalhadores/as (Filgueiras; Antunes, 2020, p. 66).

A crescente dependência da plataformaização na esfera da vida social está inteiramente atrelada ao desemprego estrutural⁶. A transformação do trabalho em serviço e a fusão dos trabalhadores em empreendedores andam de mãos dadas (Casilli, 2020). Tal afirmativa nos conduz a um caminho de respostas, visto que as mudanças estruturais no mundo do trabalho, sua precarização, flexibilização e globalização remonta o cenário no qual o exército industrial de reserva se insere nas empresas de plataformas, sem contar aqueles trabalhadores com vínculos empregatícios que deixam seus empregos para se lançarem em novos mares (Harvey, 2004).

Essa ânsia é vivenciada por indivíduos que sentem na pele de forma profunda

⁶ Termo trazido por Mészáros e apropriado por Santos (2012), constatando que o desemprego estrutural é traço determinante da reestruturação produtiva, está na base do capitalismo mundializado. No entanto, no Brasil o desemprego estrutural tem particularidades devido ao modo de produção aqui assumido, como por exemplo: desenvolveu-se no país o fordismo à brasileira que difere do fordismo clássico, dispensa aparatos de proteção ao trabalhador, permitindo maior exploração da classe trabalhadora mediante a instalação desse modelo que expressa a nossa particular formação sócio-histórica.

as expressões da questão social, visto a necessidade da classe trabalhadora manter a sua reprodução assim, sendo empurrado por cordas invisíveis a abraçar novas oportunidades dispostas previamente pelo próprio capital através das *Big Techs*⁷. Amorim e Grohmann (2021), destacam que no trabalho subordinado às plataformas digitais, trabalhadores não são contratados, nem mesmo recrutados. Não há vagas predeterminadas ou processos seletivos – aparentemente, para trabalhar, basta se cadastrar.

Nasce assim, uma nova forma de exploração, manifestada no bojo da crise do direito do trabalho, que transfere riscos e responsabilidades ao trabalhador precarizado. Tem origem a economia de compartilhamento, a uberização das relações de trabalho e novas formas de exploração e precarização, como o crowdwork o trabalho on-demand, mediante a disponibilização da prestação de serviços em plataformas on-line ou aplicativos. [...] O capital assume uma aura de modernidade– novas tecnologias, novos recursos, novas estratégias, novos “parceiros” – e exige que o trabalhador assuma um novo perfil, devendo ter “iniciativa empresarial” e disposição para “trabalhar para si”. Esvai-se a velha promessa de emprego formal e contínuo, e surge uma nova proposta de trabalho “autônomo” (Cavalcanti, 2021, p. 169).

Essa realidade remonta a precarização do trabalho e se explicita por meio do crescente contingente de trabalhadores desempregados supérfluos à produção do capital (exacerbação da superpopulação relativa), essa verdade não é só para tencionar o rebaixamento salarial, mas consentir medo e submissão a práticas nefastas de precarização.

No intuito de garantir a reprodução do modo capitalista de produção, o direito do trabalho surge e se desenvolve para funcionar como um alargamento das conformações do capital. [...] Em um movimento ainda de evitar insurreições em massa das classes oprimidas e exploradas pelo sistema, o direito do trabalho age de forma a garantir nada mais que o mínimo das condições de trabalho, em uma linha tênue entre a precarização parcial e a indignidade completa, e assim, manter uma condição de docilidade e submissão, da força de trabalho (Nóbrega; Gabriel, 2023, p. 56).

Este cenário demonstra a precarização do homem-que-trabalha e a precarização do trabalho, como afirma Alves (2013). Tais argumentos conversam com a realidade posta no capitalismo de plataforma e sua sustentação que está intrinsecamente ligada à financeirização da economia, como um dos pilares contributivos para o funcionamento desse trabalho (Harvey, 2014; Srnicek, 2017).

⁷ São empresas de tecnologias que dominam o mercado econômico e atuam no capitalismo de plataforma.

Por isso, é importante a organização da classe trabalhadora por meio dos sindicatos e a compreensão de pertencimento de classe para si, com o objetivo de identificar nas relações sociais de produção, a finalidade de terceirizar para o indivíduo a responsabilidade governamental de garantia de direitos trabalhistas, sob o viés de uma escolha neutra por parte do trabalhador, subjugando a alienação do discurso convidativo e as falsas promessas existentes.

Com isso, esse ramo específico atende perfeitamente à dupla função que o direito exerce nas sociedades modernas: política, como instrumento de controle social no sentido de perpetuar as relações hegemônicas de poder; e ideológica, com artifício no sentido de acobertar ou dificultar a percepção da situação de desigualdade estabelecida mediante a opção política tomada pelas classes dominantes (Cavalcanti, 2021, p.200).

Assim, a disseminação do capitalismo de plataforma reverbera o enlace e artifício da classe dominante, engrenagem contraditória e complexa, na busca pelos seus interesses, tornando-se um mecanismo sofisticado de exploração. Para Srnicek (2017) e Huws (2018), o conjunto de mudanças que marcam a acumulação flexível pós-2008, mediante a robotização, as TICs e a inteligência artificial, põe enfoque no nascimento dessa vertente do capitalismo global - o capitalismo de plataforma⁸.

Parafraseando Oliveira e Cordeiro (2024) o intenso fluxo de compartilhamento de dados, aliado à oferta de serviços e produtos, sustenta a alta lucratividade do ciclo vicioso do capital, sem o devido repasse da mais-valia a quem de direito. Esse processo aprofunda a desigualdade, fortalecida pela monopolização das plataformas — como *Google*, *Uber*, *Amazon*, *Facebook*, *Netflix*, entre outras —, ainda que desigualdades também se manifestem em outras formas de trabalho.

Segundo Nascimento e Ferraz (2023), a sociedade moderna é formada por uma força de trabalho atomizada, na qual os sujeitos se tornam voláteis ao incorporar a dinâmica imposta pelas plataformas digitais. Essa configuração dialoga com a crítica de Antunes (2018) ao “enredo romântico” do empreendedorismo, que, na realidade, conduz à precarização e à desestruturação das condições de trabalho no capitalismo contemporâneo, especialmente na era das plataformas. Huws (2009) acrescenta que essa nova morfologia digital provoca mudanças profundas na divisão social do trabalho, na medida em que as atividades produtivas passam a ser cada

⁸ Consultar para maior aprofundamento, FILGUEIRAS, V.; ANTUNES, R. Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo.In: ANTUNES, R (org.).Uberização, trabalho digital e Indústria 4.0. São Paulo: Boitempo Editorial, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cebape/a/9NJd8xMhZD3qJVwqsG4WV3c/?lang=pt&format=pdf>.

vez mais mediadas por plataformas digitais, fragmentando ainda mais a força de trabalho.

Destarte, essa questão evidencia também a formação do chamado “Cibertariado”, profissionais paramentados pelos seus dispositivos tecnológicos buscam a autoempregagem⁹ (indivíduos que criam seus próprios empregos, gerenciando suas atividades, sem depender de algo formal), encontrando campo amplo através das plataformas digitais para ficarem dentro de suas residências, diferente de alguns serviços que precisam estar nas ruas mas, conectados pela mesma tecnologia na subsunção real do trabalho ao capital. Ambas as experiências evidenciam esse trabalho como explorado e direcionado para produção de riqueza (Santos, M.E.S, 2022).

É por reduzir o nexo de sua hegemonia à esfera intra-fabril, que o capital é levado a tornar a sociedade uma imensa fábrica. Nesse caso, a produção é posta como totalidade social, uma totalidade social que “agrega” valor. Deste modo, o discurso toyotista da produção e do produtivismo (ou do empreendedorismo universal) impregna a sociabilidade social reduzida à esfera da circulação de homens-mercadorias (Alves, 2007, p. 169).

Embora uma parte da sociedade, como salienta Silva (2022, p.31), reproduzindo os ideais neoliberais, acredita não haver esse vínculo, tratando-se de uma parceria entre o prestador de serviços, entendido como empreendedor, e a empresa intermediadora, que apenas o apresenta ao cliente. Revelando assim, a exposição de Katz (1995), não é uso da tecnologia em si, mas, o uso político que se faz dela. É a desprofissionalização do trabalho simples em detrimento do complexo, o capital visando seus interesses e sua reestruturação complexifica e, em outros casos, simplifica esse percurso. Todavia, mesmo com o “processo crescente de intelectualização do trabalho, ele não se absolutiza como intelectual. Pois, vai ter um esforço de energia para digitar, se comunicar ou manusear o mouse”.¹⁰ (Valente, 2022).

⁹ Saskia Sassen, em seu livro, *Expulsões: Brutalidade e Completação no Mundo Contemporâneo*(2014), discute a tendência de auto pregagem, como resultado das mudanças da economia global, suas implicações estão conectadas com a economia digital e consequentemente o aumento de plataformas digitais.

¹⁰ Esse processo refere-se às atividades que compõem o processo de trabalho antes manuais que agora passam a ser desenvolvidas partindo da absorção da tecnologia no seu ínterim, assim, travando grandes transformações no mundo do trabalho. Para mais, o prof. Dr. Jonas Valente, detentor da tese intitulada: "Tecnologia, informação e poder: das plataformas online aos monopólios digitais". A sua fala mencionada foi em sua participação na LIVE no canal do Fórum de Ciência e Cultura da UFRJ, portanto o título - Capitalismo de plataforma, monopólios digitais, trabalho nas plataformas.

O que foi apresentado neste item destaca e valoriza as profundas transformações que a categoria trabalho sofreu, inseridas no contexto do capitalismo e moldadas pela reestruturação produtiva. O objetivo é utilizar os autores como ferramentas para conectar e compreender os dilemas que surgem, além de demonstrar o poder criativo gerado pelo trabalho e como seus resultados são disseminados conforme as determinações do capital. Observamos que, apesar dos avanços tecnológicos, a centralidade sempre recai sobre o criador (o homem), e não sobre a criação em si. No entanto, como foi destacado, as consequências da apropriação dessas criações geram antagonismos.

Simultaneamente, essas transformações abrem um espaço para observar que, embora as respostas estejam sendo geradas pela conjuntura, esta mesma conjuntura também permite a criação de novas respostas. A maneira como o trabalho adquiriu novos contornos durante a reestruturação produtiva, impulsionada pelos avanços técnico-científicos e informacionais, possibilita a análise da questão de pesquisa: Qual tem sido o debate na produção científica sobre a incorporação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no processo de trabalho em que o Serviço Social está inserido?

É inegável que o processo de trabalho se transformou e adquiriu novas particularidades devido ao avanço tecnológico, especialmente com TICs, que impulsionaram o crescimento do capitalismo de plataforma. Neste contexto, será importante observar a relação de mediação e absorção dessas tecnologias pelo indivíduo, com ênfase no trabalhador, destacando como sua propagação, de maneira avassaladora, impõe a lógica do capital, gerando, como discutido anteriormente, um antagonismo entre criação e apropriação. A partir disso, avançaremos na análise de como as TICs se relacionam com o Serviço Social, buscando entender de que forma essa realidade é retratada nas produções científicas da área.

2.2 Trabalho, Tecnologia e Tecnologia da Informação e Comunicação

O amparo e recurso bibliográfico constatam que as mudanças nas forças produtivas desenham o curso da história da humanidade. Nesse cenário, as TICs não são neutras, pelo contrário, têm alterado profundamente o processo de trabalho.

No entanto, antes de nos aprofundarmos no debate sobre as TICs, é necessário refletir sobre a relação entre tecnologia e o homem: Como essa relação se constitui? Qual é o seu fundamento? E qual a centralidade dessa relação no mundo do trabalho?

A apropriação do conhecimento de Marx fornecerá a base para compreendermos como o trabalho e a tecnologia se inter-relacionam dentro do processo produtivo, assim como nas relações sociais dele emergentes. Esse referencial teórico servirá como subsídio para analisar as alterações provocadas pelas TICs no processo de trabalho, especificamente no âmbito do Serviço Social. Além disso, será possível identificar, nas produções científicas, as novas exigências profissionais no que se refere à dimensão técnico-operativa e ético-política da profissão, conforme será detalhado nas seções 3 e 4 deste estudo.

Para que possamos compreender a incorporação das TICs no processo de trabalho, é necessário, nesta subseção, retomar um eixo fundamental de análise: a relação entre trabalho, homem e tecnologia. Essa tríade será examinada à luz do materialismo histórico-dialético, que orienta toda a reflexão teórica aqui desenvolvida. O estudo da tecnologia parte do entendimento de que “o novo de hoje, sempre existente, mas diferente em cada momento histórico” (Pinto, 2005, p. 51), ou seja, a tecnologia não é um fenômeno neutro ou externo à história, mas se transforma conforme as dinâmicas sociais.

Assim, volta-se a atenção para a centralidade do trabalho vivo, uma vez que, como destacam Monteiro e Souza (2024), sem a ação do trabalhador, a tecnologia não se concretiza como tal — ela permanece latente, incapaz de gerar valor ou produzir transformações por si só.

Dessa forma, concebemos que qualquer generalização a respeito das tecnologias, que não considere os processos do modus operandi da sociedade imperante, e as mediações sócio-históricas com a cultura, o meio ambiente, o trabalho e expressões profissionais, podem empobrecer as análises e direcionar para uma visão a-histórica e a-crítica das tecnologias (Melo, 2023, p. 84).

As indagações feitas no início desta seção sobre tecnologia encontram-se espelhadas e pautadas na compressão que norteará nossa investigação, o movimento ontológico de transformação do homem e da natureza, partindo daqui vamos encontrar satisfatórias respostas. Porque os fatos históricos e críticos

apontam a ideia desta não só como produto mas como ato dessa transformação, por isso a afirmativa escolhida para delimitar e iniciar o debate sobre Tecnologia vem de Pinto (2005), mostrando sua presença inherentemente à condição de humanidade.

É importante desconstruir a ideia de que a tecnologia por si mesma é capaz de produzir transformações, recaindo no argumento simples e que se desloca de uma totalidade (Lins, 2024). Ao salientar um pensamento embora comum, mas perigoso, pois desconsidera pontos importantes para a análise, contribuindo assim, para uma falsa compreensão do real, quando:

Desconsidera-se que a tecnologia e os avanços tecnológicos possíveis na sociedade são inerentes aos processos de objetivação humana, mediante o trabalho, e resultam do conhecimento acumulado pela humanidade ao longo de sua história (Pinto, 2005, p. 30).

Compreender este ponto de transformação e virada de chave coloca nossa análise em ponto de discussão, caminhando no mundo de descobertas fascinantes. Evidenciando a relação do homem e a tecnologia, neste início de maneira muito incipiente, pois, o seu aprofundamento vem a seguir coadunando sua centralidade no mundo do trabalho. Este debate não se trata de uma análise romântica, tampouco demonizada sobre a tecnologia, ele emerge das reflexões das transformações das forças produtivas, captando suas contradições e antagonismos. Vale destacar, se vamos partir do mundo do trabalho ninguém melhor que Marx para possibilitar tal mergulho.

Marx afirma, no capítulo V do Capital, que a existência do homem por intermédio do trabalho e a sua capacidade teleológica o leva a produzir com o objetivo de suprir suas necessidades. É o marco de sua constituição enquanto ser social e a formação do mundo dos homens por meio do trabalho, por esta razão para Pinto (2005), o avanço tecnológico é decorrente do desenvolvimento das forças produtivas, ou seja, do realizar do homem.

Para o autor as respostas possuem um caráter técnico, assim, não havendo a cisão entre a técnica e o homem, como exposto brilhantemente por Lins (2024)¹¹. Desse modo, “em todos os tempos a técnica foi sempre o modo humano de resolver

¹¹ A autora ao analisar a dataficação da vida social sob a regência do capital, argumenta que a técnica não pode ser compreendida como neutra ou separada da ação humana. Em vez disso, ela é apropriada pelo capital como ferramenta de dominação e extração de valor, ao mesmo tempo em que permanece uma mediação histórica, social e humana, construída para lidar com as contradições da realidade concreta.

as contradições entre o homem e a realidade objetiva, e esta função que a define também terá de ser a característica da técnica do futuro" (Pinto, 2005, p.167).

Assim, proporcionando, moldando e configurando mediante o desenvolvimento das forças produtivas, a exemplo da manufatura à grande indústria, elucidando a tecnologia nelas presentes por intermédio dos meios de trabalho. Captando igualmente a presença da técnica cada vez mais aperfeiçoada e rebuscada através das respostas e transformações realizadas pelos homens. É, assim, a continuação aperfeiçoada do arcaico com o moderno, continuação porque o que é considerado moderno um dia foi arcaico, mas isso, em nada deslegitima os meios, ou melhor dizendo, a tecnologia de cada época.

Pelo contrário, sinaliza evolução dos meios de produção, bem como a transformação de qualquer coisa em favor da necessidade humana, evidenciando a presença da tecnologia. A constante evolução tecnológica protagonizada pelo homem produz uma teia de eventos históricos-concretos o qual funde e passa a moldar as relações de produção e social delas derivadas, ditando os contornos da história. Um exemplo é o próprio modo de produção vigente. Ademais, Iamamoto (2010), pontua que a divisão do trabalho nas relações dela derivadas, atribui a burocracia à sua base, o que significa separação entre os interesses particulares e o interesse geral.

Portanto, as formas da economia sob as quais os homens produzem, consomem e fazem suas trocas são transitórias e históricas. Ao adquirir novas forças produtivas, os homens transformam o seu modo de produção e, com ele, modificam as relações econômicas, relações necessárias àquele modo de produção determinado (Marx, 2009, p. 245–6).

Assim, pode-se afirmar que o caráter social do trabalho é resultado do saber acumulado ao longo da história, o que evidencia o homem como criador — e não como mera criação, como muitos ainda sustentam. Esse acúmulo de conhecimento decorre das sucessivas transformações operadas pelo indivíduo sobre o ambiente em que está inserido, por meio da técnica e da tecnologia exigidas em cada contexto histórico. Reduzir esse processo a um simples "em si" seria desconsiderar sua complexidade e potência transformadora, negligenciado sua complexidade. Como explica Pinto (2005, p. 21), "o trabalho deve ser "desalienado" pelas mãos do próprio trabalhador, no momento em que ele se apropria da técnica mais elaborada a seu favor".

Partindo da compreensão do homem como agente da história, torna-se imprescindível, para este estudo, compreender os conceitos de técnica e tecnologia, conforme formulados por Pinto (2005). Para o autor, a técnica está intrinsecamente ligada à vida, à racionalidade humana e ao processo de transformação do ser em sua relação com a natureza enquanto organismo vivo. Essa relação se estabelece por meio da troca de energia entre ambos, não sendo resultado de um processo evolutivo linear, mas sim de um contínuo e complexo aperfeiçoamento da reprodução da vida.

Esse aperfeiçoamento engloba tanto transformações biológicas quanto sociais — estas últimas compreendidas como cultura. O termo “técnica” se aplica de forma precisa quando designa a ação humana voltada à produção e à preservação da vida, realizada por meio de um processo qualitativamente distinto do que se observa nos animais irracionais, pois está condicionado à existência de finalidades conscientemente concebidas.

Isso reafirma que são atos exclusivos e característicos da ação humana, distinto daqueles observados nos animais, a exemplo das abelhas e pássaros. Pinto (2005), afirma que tal execução diz respeito ao determinismo natural, já a criação da mesma feita pelo homem admite-se ser chamado de técnica.

Essas verdades em nada simplificam a técnica, pelo contrário, mostra a dupla vinculação entre homem - natureza, apontando para o sujeito executor e a finalidade desejada. O autor evidencia que a técnica de modo algum é o fundamento e muito menos o motor do processo produtivo, pois a técnica é uma mediação entre o homem e a natureza, é a expressão de sua criatividade e autonomia (Pinto, 2005).

Quando o homem comprehende isso ele entende o porquê o processo de alienação inverte essa verdade e coloca a técnica e não o homem como motor desse processo. Perpassa a consciência humana, o seu poder de emancipação - é possível o resgate do trabalho, na condição de práxis transformadora da realidade, indo na contramão das amarras e práticas alienadoras do capitalismo. Para nós isso contribui para a possibilidade do uso das TICs em serviço e interesse da classe trabalhadora e não apenas de quem dela se apropria - o capital.

Já o conceito de tecnologia é entendido, pelo senso comum, como sinônimo da técnica, ou algo vinculado a eletrônicos digitais e ao mundo moderno, como sinaliza Mcluhan (1964). Porém, para Pinto (2005), todo processo tecnológico é um fenômeno social total, isso quer dizer que cada sociabilidade e tempo histórico

possuem sua tecnologia, organizando suas relações sociais, seu saber acumulado e sua capacidade de intervir na realidade. Dessa maneira, pode-se pontuar que as TICs e outras invenções tecnológicas são o produto da soma do acúmulo de conhecimento adquiridos no processo histórico e coletivo regidos pelas leis do modo de produção atuante.

É um grande desafio estudar a centralidade do trabalho e, consequentemente, do homem que trabalha dentro do modo de produção capitalista. A esse respeito as reflexões de Marx oferecem uma crítica contundente à alienação do trabalhador, apontando a ideia na qual coloca o indivíduo como coadjuvante do processo de produção, sendo substituído pelo produto criado por ele mesmo.

As transformações do mundo do trabalho decorrem de múltiplos fatores, um deles são os meios de produção e até a divisão do trabalho dentro de cada contexto histórico, como dispõe Marx (2023), na manufatura até a grande indústria .Seguindo a transição observamos os meios de trabalho dando lugar à máquina, refinando o processo alienante de acumulação capitalista e não apenas isso, Marx cita a sua finalidade - refinamento do processo de exploração evidencia sua finalidade no interior da dinâmica capitalista.

Como qualquer outro desenvolvimento da força produtiva do trabalho, ela deve baratear mercadorias e encurtar a parte da jornada de trabalho que o trabalhador necessita para si mesmo, a fim de prolongar a outra parte de sua jornada, que ele dá gratuitamente para o capitalista. Ela é meio para a produção de mais-valor (Marx, 2023, p.548).

Enfatiza a morbidez e prevalência do trabalho morto sobre o vivo, no que tange o uso das máquinas e o intrínseco papel da tecnologia e da técnica em relação a criação de meios que transformem o real. Porém, os problemas e desafios não estão nas forças produtivas como demonstra Silva (2024, p. 131):

A abstração trans-histórica marxiana que vale para a maquinaria é o seguinte: o problema nunca é as forças produtivas criadas, pois o capital exerce uma determinação socio-histórica sobre elas; ainda que haja uma codeterminação, o momento predominante está nas relações sociais de produção capitalistas. São estas que precisam ser alteradas através de uma revolução social que engendra novas relações sociais, que se aproprie das forças produtivas humanas e que possibilite, inclusive, a aplicação produtiva das técnicas descobertas que claramente beneficiariam a humanidade, mas que foram engessadas pelas relações capitalistas por não gerarem lucro.

Rizzotti e Nalesso (2022) destacam que, numa sociedade em que a tecnologia se coloca de forma central, o trabalho vai assumir características próprias, reconfigurando suas práticas. Traz implicações para vida da classe trabalhadora expondo a expressões da questão social comum a dinâmica societária do capital, do mesmo modo, surgem novos agravos diante das novas transformações advindas especialmente da incorporação das TICs, por exemplo. No entanto, como aponta Silva (2024), os desafios enfrentados residem nas relações sociais de produção que sob a lógica capitalista, submetem essas forças ao imperativo do lucro.

Compreender o caráter histórico da tecnologia a partir de uma análise materialista dialética é fundamental para apreender suas múltiplas determinações na sociedade capitalista. Tal abordagem permite identificar quatro concepções distintas da tecnologia, conforme sugerido anteriormente e também trabalhado por Pinto (2005), detalhada da seguinte forma: a primeira destaca seu vínculo com o domínio da técnica, revelando-se nos avanços científicos e na capacidade de transformar os meios de produção; a segunda refere-se a uma visão ingênua, que desconsidera os interesses de classe e naturaliza o uso das tecnologias como neutro, o que pode levar a interpretações equivocadas, especialmente diante da presença das TICs no cotidiano.

A terceira concepção evidencia a tecnologia como expressão do avanço das forças produtivas, concentrando poder nas mãos de quem controla os meios de produção e distribuição. Esse controle, no contexto atual, é ampliado pelas TICs, que ao se tornarem essenciais para a dinâmica global, consolidam ainda mais a centralização do poder nas mãos das grandes corporações e governos. Segundo Castells (2002), as TICs compreendem um conjunto de tecnologias voltadas para o processamento da informação e a comunicação digital, como internet, redes sociais, dispositivos móveis e plataformas virtuais, que estruturam os fluxos econômicos, sociais e culturais em escala mundial.

Por fim, a quarta concepção aponta para a ideologização da tecnologia, frequentemente associada ao discurso de progresso e modernidade, que mascara as contradições sociais e reforça a lógica do capital. Esta última concepção é fundamental para compreendermos o papel das TICs no mundo do trabalho, pois evidencia os entraves gerados pela reestruturação produtiva e a incorporação tecnológica subordinada aos interesses do capital (Pinto, 2005).

O avanço das TICs tem sido um fator de reconfiguração das relações econômicas e políticas globais, aprofundando a divisão entre países centrais e periféricos. Como alerta Pinto (2005, p. 301), “a tecnologia, para ser útil, precisa antes de tudo ser necessária”, ou seja, deve responder às reais exigências do processo nacional, e não aos anseios ideológicos de modernização impostos por minorias dominantes. O que vigora nesse sentido são as contradições sociais que permeia as TICs, ao serem apropriadas sob a lógica do capital, essas tecnologias intensificam o controle sobre a força de trabalho, promovem a precarização laboral e ampliam a desigualdade entre os que dominam e os que dependem do acesso aos meios tecnológicos.

As TICS se tornaram uma carta importante e necessária para impor domínio entre nações através de guerras biológicas e do poderio bélico por intermédio do avanço tecnológico, funcionando como instrumentos de dominação política e econômica, mesmo não sendo utilizado, está presente representando um lembre coercitivo e simbólico. Há também o desenvolvimento disruptivo para aumentar a acumulação do capital, e o acúmulo de informações podendo ser usadas de diferentes maneiras ajudando a recompor a taxa de lucro e a composição global do capital (Srnicek, 2017). Assim, a sua necessidade é mediada pela individualidade dos grandes empresários que se apossam da sociabilidade em redes visando seus próprios interesses, o interior desse tipo de sociabilidade a alienação é exacerbado, como destaca Manso (2025).

Nas análises de Harvey (2011), às demandas da sociedade transformam a tecnologia por meio da apropriação e experimentação isso em todas as esferas, sendo apropriada e transformada conforme as exigências da acumulação, o que revela como as inovações são impulsionadas pelas demandas da sociedade, sobretudo na esfera econômica. Como afirma Castells (2002, p.57), vivemos em “uma economia interconectada com um sistema nervoso eletrônico”, onde as TICs reconfiguram a lógica econômica global, refletindo eficiência, controle e rentabilidade.

Na mesma proporção, Santos (2000) alerta para outro aspecto nessa discussão, não devemos esquecer que dentro do projeto capitalista a desigualdade é inerente e se manifesta também através da tecnologia uma vez que seu uso se torna exclusivo, fragmentado e excludente. Não se pode ignorar que, no interior do projeto capitalista, a desigualdade é estrutural e se manifesta diretamente no acesso

às TICs — tanto no uso da *internet*, quanto na aquisição de dispositivos tecnológicos, como *smartphones* e computadores. Grande parte da população permanece excluída da chamada “sociedade da informação”, imersa em uma lógica de disparidade que reforça a marginalização digital e social.

As TICs, são, sem dúvida, produto imanente das mudanças ocorridas no mundo como um todo, relações dialéticas expressa a partir das forças produtivas e consequentemente nas relações sociais distintas estabelecidas globalmente. No entanto, como alerta Pinto (2005) devemos denunciar o lado oculto e perverso da tecnologia, que serve apenas para fortalecer os interesses ideológicos dos detentores do conhecimento atual.

Esse uso da tecnologia tem um objetivo claro: manter a exploração econômica das classes trabalhadoras, que são levadas a acreditar que estão participando de um avanço progressista, enquanto, na verdade, estão contribuindo para a manutenção de um sistema de dominação. Nesse contexto, a apropriação das TICs pelas classes dominantes não faz mais do que ampliar a disparidade entre os que detêm poder e os que permanecem excluídos da “sociedade da informação”.

Ademais, as TICs e a interação humana não se limitam apenas ao campo do trabalho; elas permeiam também as relações sociais e culturais, embora sempre mediadas pela dinâmica do capital. Essa mediação capitalista resulta em novas formas de relacionamento, surgimento de novas profissões e hábitos, além da criação de necessidades que, por sua vez, alimentam um ciclo incessante de consumo e exploração. Esse processo gera novos mercados e descobertas que geram milhões, mas, ao mesmo tempo, reafirma a lógica destrutiva do sistema, em que a "necessidade" criada substitui a "real necessidade", reafirmando o domínio das classes privilegiadas. Assim, a tecnologia, em vez de ser um meio de emancipação, se torna mais um mecanismo de controle, com a classe trabalhadora sendo conduzida a se adaptar a essa lógica opressora (Pinto, 2005; Lins, 2024; Huws, 2017).

Hoje em dia, ao chegar em um lugar, uma das primeiras perguntas que surgem é: "*tem internet aqui?*". Essa indagação revela não só a imediaticidade e a fugacidade das relações, mas também a crescente necessidade de conexão com o mundo exterior, em detrimento da atenção plena aos indivíduos presentes no

momento. Como afirma Castells (2002)¹², a *internet* é o tecido das nossas vidas, conectando as relações sociais e os processos econômicos, que se veem cada vez mais imersos na tecnologia. Nesse cenário, as relações de trabalho também estão sendo transformadas, com a flexibilização da produção e a crescente digitalização do trabalho, aspectos abordados por autores como Harvey (2005).

No entanto, embora as TICs promovam inovações tecnológicas, é crucial refletir criticamente sobre as perdas e entraves decorrentes dessa evolução. A digitalização do trabalho, por exemplo, embora proporcione novas formas de produção, também tem levado ao aumento da precarização e da exploração da classe trabalhadora. O modo de produção capitalista, mediado pelas TICs, não só aprofundou as desigualdades no acesso à tecnologia, mas também ampliou a exclusão social, criando novas formas de marginalização no mundo do trabalho, como aponta Srnicek¹³ (2017).

Portanto, as TICs, em vez de serem um simples avanço técnico, se configuram como instrumento de controle que reforçam a dominação das camadas privilegiadas, ampliando as disparidades e as condições de desigualdade estrutural. Assim como as transformações tecnológicas impactam as relações de trabalho, é fundamental compreender que tanto a tecnologia quanto a divisão do trabalho são historicamente determinadas. Com o desenvolvimento das forças produtivas no contexto do capitalismo, torna-se evidente a adoção da divisão e cooperação de tarefas sob a égide do lucro, orientada pela produção de bens e serviços, o que também está refletido na propriedade. Como destaca Iamamoto (2010, p. 419), “o mundo é ditado pelo valor de troca, o indivíduo produz para si ao produzir para a sociedade”.

Essa dinâmica não se restringe apenas às formas tradicionais de trabalho, mas se estende a todos trabalhadores/as que participam da divisão sociotécnica do trabalho, como no caso do Serviço Social, uma especialização do trabalho, que surge da necessidade de atender às demandas do mercado. Essa lógica de produção e trabalho, sustentada pela tecnologia, reforça a dominação e perpetua as desigualdades estruturais do sistema capitalista, como discutido anteriormente. No

¹² Embora o autor não tenha como base de suas análises o materialismo dialético, algumas de suas reflexões no que se refere ao uso da tecnologia dialogam criticamente com aspectos centrais desta análise.

¹³ Indicação de leitura, Nick Srnicek em *Platform Capitalism* (2017), especialmente no que se refere ao papel das plataformas digitais na intensificação da exploração do trabalho e na ampliação das desigualdades estruturais no capitalismo contemporâneo.

entanto, como será explorado no próximo capítulo, as profissões também nascem da demanda por atender às necessidades sociais, muitas vezes mascarando a subordinação do trabalho à lógica de mercado.

Partindo dessa análise, as reflexões de Romero (2005), embasadas nas análises de Marx, explicitam que a maquinaria é a reunião de diversas ferramentas, enquanto a máquina é a combinação desses instrumentos simples movidos por um único motor primário. Essa visão destaca a cisão entre essência e existência no processo de trabalho no capitalismo, conforme descrito por Marx.

Nesse contexto, o conhecimento humano é transmitido para as máquinas por meio de técnicas, que, muitas vezes, são apresentadas como um avanço tecnológico. Contudo, esse processo acaba sendo utilizado para valorizar o capital, transformando a tecnologia em um instrumento de controle e exploração.

A subsunção formal do trabalho ao capital, conforme Marx, é a primeira forma de subordinação, caracterizada pela separação do produtor direto dos seus meios de produção, o que resulta na sua subordinação ao trabalho assalariado e afeta sua subsistência. Já a subsunção real, que ocorre com o desenvolvimento tecnológico, visa intensificar a extração de mais-valia relativa, promovendo o aumento da produtividade e a aceleração do ritmo de produção (Marx, 2013). Nesse cenário, a tecnologia não é apenas uma ferramenta de aprimoramento do processo produtivo, mas também um mecanismo de acumulação de capital e aprofundamento da exploração do trabalhador.

Como reforçam Dantas *et al.*, (2022), é fundamental reconhecer que as TICs estão sob controle crescente de empresas e proprietários privados, que compartilham entre si os lucros oriundos da exploração da *internet* e de suas múltiplas aplicabilidades. Contudo, é necessário compreender que tecnologia não se limita ao universo digital ou a dispositivos como *notebooks* e *smartphones*. Assim, ela deve ser entendida como a materialização das capacidades criativas e produtivas do ser social, desenvolvidas historicamente como meios para suprir necessidades humanas.

Desde instrumentos simples até sistemas altamente complexos, como os digitais, a tecnologia é uma criação humana — mas isso não garante sua apropriação universal. No contexto do capitalismo, muitas vezes, essa criação é expropriada pela lógica da acumulação, sendo capturada por interesses privados e transformada em instrumento de dominação e exclusão, como já discutido

anteriormente. Portanto, mais do que um conjunto de artefatos, a tecnologia carrega em si as contradições do modo de produção capitalista, revelando a disputa entre sua potencialidade emancipadora e seu uso subordinado à lógica do capital. Nesse sentido, Castells (2002) observa que:

Contudo, ao nivelar relativamente o terreno da manipulação simbólica, e ao ampliar as fontes de comunicação, contribui de fato para a democratização. A Internet põe as pessoas em contato numa ágora pública, para expressar suas inquietações e partilhar suas esperanças. É por isso que o controle dessa ágora pública pelo povo talvez seja a questão política mais fundamental suscitada pelo seu desenvolvimento.

A chamada “ágora pública” digital, como propõe Castells (2002), desenha um cenário ambivalente, no qual convivem avanços e retrocessos do ponto de vista da democratização da informação e da participação social. Embora a *internet* potencialize o intercâmbio de ideias e conecte diferentes territórios geográficos, ela também reproduz barreiras internas significativas, especialmente em países atravessados por desigualdades estruturais, como o Brasil.

Nesse contexto, o acesso desigual à *internet* não é apenas uma limitação técnica, mas constitui uma das expressões contemporâneas da questão social, evidenciando a exclusão digital como fator de marginalização. Em uma era na qual o acesso à informação em tempo real representa um diferencial competitivo e de cidadania, aqueles que estão conectados partem em vantagem, enquanto os excluídos permanecem à margem. Essa realidade demanda políticas públicas eficazes que assegurem o direito à conectividade universal e o desenvolvimento de competências digitais, como condição necessária para o exercício pleno da cidadania na sociedade contemporânea.

A questão da exclusão digital vai além do simples fato de não ter acesso à rede de computadores, como Castells (2005) aponta, sendo uma questão multidimensional. Ele descreve três formas de exclusão digital, sendo a mais grave não apenas o acesso limitado, mas a incapacidade de utilizar as informações da rede de forma significativa. Nesse sentido, Castells alerta que, na sociedade digital, a exclusão mais profunda ocorre quando o indivíduo está conectado à rede, mas não sabe como navegar, selecionar ou usar a informação de forma produtiva e transformadora” (Castells, 2005 *apud* Bonilla; Oliveira, 2011, p. 38).

No contexto brasileiro, a exclusão digital se manifesta não apenas pela falta de acesso, mas pela limitação nas competências digitais, o que reforça as desigualdades estruturais e limita a participação plena na sociedade. Para além dos efeitos sociais da exclusão digital, é preciso refletir sobre a intencionalidade que permeia o desenvolvimento das tecnologias utilizadas, sobretudo no interior da lógica capitalista. É relevante destacar que a tecnologia, inclusive as TICs, não é neutra: ela carrega uma intencionalidade que reflete os interesses dominantes da sociedade em que é produzida. Como afirma Dussel (2007, p. 146), “a tecnologia como instrumento ou mediação no trabalho se define na função da ação produtiva e poética”, ou seja, ela é uma ação sobre a ação, moldada para cumprir determinados fins.

Romero (2005) complementa essa ideia ao afirmar que, embora a tecnologia crie valor de uso e organize os ritmos da produção, é o ser humano quem determina sua finalidade. No entanto, sob a lógica do capital, essa intencionalidade é frequentemente voltada à maximização do lucro, o que pode levar à alienação do trabalhador. A máquina em si não se aliena — mas o operador, ao ser reduzido à função de manter o sistema funcionando, torna-se facilmente alienado. Esse processo se intensifica com o uso de elementos imateriais, como os algoritmos, que passaram a desempenhar papel central na extração de valor no mundo digital, interligando interesses econômicos e reforçando a lógica de acumulação.

Huws (2009) também aponta que o desenvolvimento tecnológico intensifica o processo de mercadorização proporcionando mudanças sísmicas na divisão social do trabalho, assinalando a sua nova morfologia para as relações produtivas. Revelando a característica disruptiva da tecnologia isto significa o rompimento com modelos já existentes no mercado, substituindo-os por novos paradigmas. Esse processo é potencializado pela prática da obsolescência programada, uma estratégia utilizada pelo capital para estimular o consumo contínuo, garantindo a extração do mais-valor e alimentando a dinâmica de acumulação. Esse ciclo, como já discutido, ilustra a complexidade das relações entre tecnologia, trabalho e controle, especialmente dentro da lógica do capitalismo, que se beneficia das TICs como mediadoras dessas transformações.

As TICs, nesse contexto, configuram-se como tecnologias simultaneamente de produção e consumo, e, portanto, a exclusão ou a limitação no acesso a elas configura uma ruptura social profunda, o que Huws (2009) denomina de divisão

digital. Dentro dessa nova morfologia do trabalho, a centralidade e a velocidade do desenvolvimento do capital fictício são intensificadas pelo avanço das TICs, ao mesmo tempo em que, paradoxalmente, a restrição ao seu acesso aprofunda as desigualdades. Como destaca Lima (2024), o capitalismo se apropria do salto das forças produtivas e o apresenta como um processo supostamente desvinculado da condição intelectual dos indivíduos, sendo uma transformação da realidade social que, na prática, camufla as profundas desigualdades de acesso e poder.

Hillesheim e Molardi (2023)¹⁴ destacam que, sob as exigências históricas e estruturais do modo de produção capitalista, as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) tornam-se instrumentos essenciais para o aprofundamento da subordinação das classes trabalhadoras. Nesse processo, as TICs não apenas ampliam a exploração, mas também conferem novas complexidades às relações sociais, tornando-as mais interdependentes e, ao mesmo tempo, mais desiguais. Em um cenário como esse, a tecnologia passa a ser parte integrante da dinâmica capitalista, intensificando as desigualdades já existentes e criando novas formas de dominação.

Huws (2018) complementa essa análise ao afirmar que estamos vivendo uma nova fase de acumulação do capital, fundamentada na mercadorização dos serviços públicos e na expropriação da redistribuição da mais-valia. Nesse contexto, observa-se uma diminuição do uso do capital variável (salários) e um aumento no investimento em capital constante, especialmente na forma de tecnologia. Esse movimento reflete-se em diversas profissões, incluindo o Serviço Social, que, por meio da incorporação das TICs, acaba sendo absorvido por essa lógica de acumulação e exploração.

Nesse contexto, os meios tecnológicos funcionam como um elo que conecta as diversas dimensões da vida social, abrangendo desde interações pessoais até o acesso a direitos sociais, como o pagamento de contas por meio de aplicativos, sem a necessidade de deslocamento físico. Essa otimização de tempo e recursos humanos, proporcionada pelas tecnologias, visa uma maior eficiência na realização de tarefas. No entanto, esse avanço está imerso em contradições, pois, embora fruto da capacidade criativa humana para atender às necessidades sociais, as

¹⁴ Indicação de leitura, Hillesheim, e Molardi, "Interlocuções do Serviço Social na discussão sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC)", *O Social em Questão*, Ano XXVII, nº 58, jan.-abr. 2024, p. 155-178, DOI: 10.17771/PUC Rio.OS.65373.

tecnologias também refletem os antagonismos do modo de produção capitalista. Portanto, as tecnologias não são apenas ferramentas neutras, mas instrumentos que carregam consigo as dinâmicas de poder e controle, reafirmando a divisão social do trabalho e as desigualdades estruturais que permeiam a sociedade contemporânea.

3 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E SERVIÇO SOCIAL

Estudar e tratar o avanço das TICs constitui uma das expressões mais visíveis das transformações sociais, políticas e econômicas no capitalismo contemporâneo. Dando continuidade à reflexão do nosso estudo, este capítulo se debruça sobre as especificidades do processo de trabalho no campo do Serviço Social, buscando aprofundar a análise sobre a forma como as TICs são incorporadas nesse processo de trabalho considerando não apenas seus aspectos técnicos, mas sobretudo as mediações sociais, políticas e éticas que orientam essa incorporação.

Enquanto o capítulo anterior elucidou as relações entre o capitalismo, o trabalho e as tecnologias, aqui o foco recai sobre a interface entre as TICs e as particularidades do fazer profissional do assistente social. Reconhecer que a tecnologia não é um elemento neutro, mas atravessado por contradições inerentes ao modo de produção e às dinâmicas institucionais, é fundamental para compreender os desafios, tensões e potencialidades que marcam essa incorporação.

Neste capítulo, a análise está organizada em duas subseções principais. A primeira, intitulada Serviço Social na Divisão Sociotécnica do Trabalho: as exigências do mercado de trabalho, discute como o Serviço Social se insere nas transformações da divisão do trabalho sob a influência das tecnologias, destacando as exigências e desafios impostos pelo mercado de trabalho. A segunda, Serviço Social e a Incorporação das TICs, aprofunda a reflexão sobre a incorporação das Tecnologias da Informação e Comunicação no exercício profissional, evidenciando as tensões e contradições entre a automação tecnológica e os princípios éticos e políticos que orientam a profissão. Dessa forma, o capítulo visa oferecer uma análise

crítica que contribua para a compreensão do fenômeno e para a atuação reflexiva do assistente social frente às tecnologias digitais.

3.1 Serviço Social na Divisão Sociotécnica do Trabalho: as exigências do mercado de trabalho

Partimos da compreensão de que a divisão do trabalho é historicamente determinada, o que significa que, com o desenvolvimento das forças produtivas dentro do capitalismo, torna-se evidente a adesão da divisão e cooperação de tarefas sob a égide do lucro mediante o produto, a mercadoria. Assim, alimentando o ciclo da produção capitalista da mesma maneira que, estabelece um processo de trabalho compatível com essa produção, como salienta Iamamoto (2010, p. 419) “o mundo é ditado pelo valor de troca que o indivíduo produz para si, ao produzir para a sociedade”. Essa lógica se estende a todos os trabalhadores inseridos na divisão sociotécnica do trabalho — incluindo os assistentes sociais, que se configura como uma atuação numa especialização do trabalho coletivo.

O Serviço Social integra a divisão sociotécnica do trabalho como uma especialização do trabalho coletivo, voltada à mediação das expressões da questão social no contexto da sociabilidade capitalista (Iamamoto, 2007). É uma profissão que problematiza as demandas e contradições presentes em seu campo de atuação, buscando compreender a realidade a partir da perspectiva da totalidade social na qual o indivíduo está inserido.

No Brasil, essa inserção consolidou-se a partir da década de 1930, quando a profissão foi institucionalizada em um cenário marcado pela consolidação do Estado interventor, pela aceleração da industrialização e pela intensificação dos processos de urbanização. Nesse cenário, o Serviço Social emerge como resposta às manifestações da questão social que se agudizam com a modernização conservadora da sociedade brasileira, sendo inicialmente utilizado como instrumento de regulação social pela classe dominante, sobretudo por meio de práticas filantrópicas e assistencialistas.

Trata-se de uma profissão cujas raízes estão imersas nas contradições do próprio modo de produção capitalista, e que historicamente teve como finalidade primeira atender às demandas do capital. Contudo, essa mesma contradição cria fissuras que permitem ao Serviço Social reconfigurar seu projeto profissional,

apropriando-se da sua prática como espaço de resistência e de luta por direitos sociais. Nessa relação contraditória, Iamamoto (2003, p. 77) pontua que:

O Serviço Social se gesta e se desenvolve como profissão reconhecida na divisão social do trabalho, tendo por pano de fundo o desenvolvimento capitalista industrial e a expansão urbana, processos esses aqui apreendidos sob o ângulo das novas classes sociais emergentes – a constituição e expansão do proletariado e da burguesia industrial – e das modificações verificadas na composição dos grupos e frações de classes que compartilham o poder de Estado em conjunturas específicas. É nesse contexto, em que se afirma a hegemonia do capital industrial e financeiro, que emerge sob novas formas a chamada “questão social”, a qual se torna a base de justificação desse tipo de profissional especializado.

Inserido nesse processo contraditório, o Serviço Social é convocado a responder, ao mesmo tempo, à racionalidade técnica das instituições e às múltiplas expressões da questão social. Isso significa que seu processo de trabalho articula dimensões técnico-operativas, teórico-metodológicas e ético-políticas, sendo profundamente atravessado pelas formas de gestão e organização do trabalho típicas do capitalismo contemporâneo.

A questão social¹⁵ se torna matéria do fazer profissional e as suas expressões historicamente a legitimam¹⁶. Para Yazbek (2001), a questão social se situa como elemento central na relação entre profissão e realidade. Assim, os assistentes sociais vendedores da sua força de trabalho passam a ser inserido na divisão social e técnica do trabalho, sua requisição e intervenção profissional se desenvolve nas organizações estatais, empresariais e não governamentais em atividades majoritariamente assistenciais. Nesse contexto, os assistentes sociais atuam na reprodução das relações sociais, desempenhando um papel de viabilizador dos direitos sociais, mas sem ser o agente principal responsável por esse processo.

É importante destacar que o processo de trabalho dos assistentes sociais não se resume às ações técnicas diretamente executadas. Essa afirmação aponta para o caráter dinâmico da profissão, que exige não apenas atualização técnica, mas também elaboração crítica diante das mudanças estruturais nas relações sociais de produção. Torna-se ainda mais necessário que os profissionais compreendam as

¹⁵ Segundo Iamamoto (2009), a questão social refere-se ao conjunto de desigualdades produzidas no processo de desenvolvimento do capitalismo, expressas nas condições de vida da classe trabalhadora. É a contradição entre a produção social da riqueza e a apropriação privada dos seus frutos, gerando desigualdades que demandam respostas estatais, políticas públicas e a atuação profissional do Serviço Social.

¹⁶ Este trabalho adota e sustenta a tese de Netto (2001), em relação à existência de apenas uma questão social e apenas novas expressões dessa, assim, legitimando e denotando as transformações interiores das relações capitalistas.

mediações entre o cotidiano do seu fazer profissional e as determinações estruturais da sociedade capitalista, reconhecendo assim o caráter mediador do processo de trabalho profissional.

Quanto mais os assistentes sociais forem capazes de explicar e compreender as lógicas que produzem a pobreza e a desigualdade, constitutivas do capitalismo, mais condições terão para intervir, para elaborar respostas profissionais qualificadas do ponto de vista teórico, político, ético e técnico (o conhecimento teórico é a primeira ferramenta do trabalho do assistente social). Mas, se fundamental é decifrar as lógicas do capital, sua expansão predatória e sem limites, desafiante é, também, saber construir mediações para enfrentar as questões que se colocam no tempo miúdo do dia a dia da profissão. É nesse tempo que podemos partejar o novo, construir resistências, construir hegemonia, enfrentar as sombras que mergulham esta imensa parcela de humanidade explorada, enganada, iludida, massacrada, gente que fica à espera em longas filas para receber os “benefícios” que os assistentes sociais operacionalizam (Yazbek, 2010, p.154).

O processo de trabalho no qual os assistentes sociais estão inseridos se constituem como mediação entre o projeto profissional e as determinações institucionais, econômicas e políticas nas quais a profissão está inserida. Conforme Iamamoto (2007), ele envolve a apropriação de um saber teórico-metodológico, técnico-operativo e ético-político que permite interpretar e intervir sobre as expressões da questão social.

Esse processo se inicia com a identificação das demandas sociais — que não são dadas de forma neutra, mas moldadas pelas políticas públicas, pelas formas de gestão e pelas disputas ideológicas presentes no interior das instituições. A partir daí, o/a profissional elabora estratégias de ação, constrói mediações possíveis e avalia continuamente os efeitos da sua intervenção, tudo isso sob a constante tensão entre as finalidades do capital e os princípios do projeto ético-político da profissão.

Raichelis (2011) ressalta que esse processo é marcado por contradições, uma vez que o/a assistente social, como trabalhador/a assalariado, vende sua força de trabalho sob condições muitas vezes precárias e controladas, mas busca exercer sua autonomia por meio da produção de respostas qualificadas às demandas sociais. É nesse entrecruzamento entre determinação e possibilidade que se constrói o fazer profissional.

Assim, o trabalho dos assistentes sociais articula 02 (dois) momentos essenciais: o da produção de bens simbólicos (análise da realidade social,

pareceres e encaminhamentos) e o da reprodução social, na medida em que sua ação incide sobre necessidades sociais concretas. Como enfatiza Iamamoto (2010), o Serviço Social deve ser compreendido tanto como trabalho útil quanto como trabalho abstrato, inserido no metabolismo social do capital.

Assim, essa dupla dimensão exige que o profissional domine competências analíticas, político-institucionais e técnico-operativas. É um trabalho que apresenta uma dupla dimensão que reflete a complexidade da atuação dentro da divisão social do trabalho. Conforme enfatiza Iamamoto (2010, p. 421):

(a) enquanto trabalho útil atende as necessidades sociais (que justificam a reprodução da própria profissão) e efetiva-se através de relações com outros homens, incorporando o legado material e intelectual de gerações passadas, ao tempo que se beneficia das conquistas atuais das ciências sociais e humanas; (b) mas só pode atender às necessidades sociais se seu trabalho puder ser igual a qualquer outro enquanto trabalho abstrato -, mero coágulo de tempo de trabalho social médio -, possibilitando que esse trabalho privado adquira um caráter social.

Essa perspectiva evidencia a tensão presente no trabalho do assistente social, que precisa conciliar a resposta às demandas sociais concretas com a inserção na lógica abstrata do trabalho social capitalista, confirmando a centralidade da profissão na reprodução das relações sociais.

Conforme Netto (2011), o capitalismo monopolista impõe uma estrutura de poder e controle que redefine as condições e exigências do trabalho profissional, subordinando-o às necessidades do capital financeiro e industrial. Nesse cenário, a divisão sociotécnica do trabalho impõe ao Serviço Social a fragmentação de funções, a padronização de atendimentos e a intensificação do trabalho em contextos marcados por metas, produtividade e lógica gerencial. Essas características alteram significativamente a forma como o processo de trabalho é desenvolvido, desafiando o compromisso ético-político da profissão e exigindo resistência às formas de precarização.

Dal Rosso (2008), aprofunda essa análise ao identificar no mercado de trabalho profissional tendências de intensificação do trabalho, como o aumento da velocidade, cobrança por resultados, maior volume de tarefas e exigência de polivalência. Tais estratégias são implementadas de forma gradual e muitas vezes imperceptível, especialmente na esfera estatal, o que contribui para a degradação das condições de trabalho e o sofrimento do trabalhador/a assalariado. A autora

chama atenção para o fato de que esse processo não ocorre apenas em setores produtivos tradicionais, mas também no campo dos serviços, atingindo diretamente os assistentes sociais, cuja prática profissional é constantemente tensionada entre a demanda institucional e o compromisso com a transformação social.

Nesse sentido, os assistentes sociais atuam em instituições estatais e privadas que refletem esta organização monopólica, o que implica uma dupla tensão: atender às demandas operacionais da gestão capitalista e, ao mesmo tempo, responder às contradições sociais e à luta por direitos. Essa ambivalência marca o perfil da atuação profissional, que se vê compelido a desenvolver estratégias de resistência, como apontam Iamamoto e Carvalho (2006), na busca pela redefinição do projeto ético-político do Serviço Social diante das pressões de um mercado cada vez mais concentrado e controlado.

Ademais, a especialização e a diferenciação das condições de trabalho são reflexos diretos da dinâmica monopólica, que requer profissionais cada vez mais qualificados para lidar com a complexidade das demandas institucionais e sociais. Yazbek (2001) destaca que a profissionalização do assistente social é mediada pela necessidade de responder às transformações da questão social, enquanto Raichelis (2011) ressalta os desafios do trabalhador/a assalariado frente às violações de seus direitos no contexto das instituições dominadas pela lógica capitalista monopolista.

Assim, embora o Serviço Social tenha se constituído inicialmente em um contexto subordinado à organização monopólica do trabalho, ao longo de sua história, a profissão tem buscado consolidar-se como um espaço de crítica, intervenção e luta por direitos sociais - isso é um processo que se constrói historicamente, delineando sua identidade profissional e seu compromisso com a justiça social (Iamamoto, 2010; Behring & Boschetti, 2016).

O mercado de trabalho revela a simbiose contraditória vivenciada pelo/a assistente social, que, ao se inserir na divisão sociotécnica do trabalho, enfrenta diretamente os efeitos daquilo que constitui seu próprio objeto de intervenção: as expressões da questão social. Como trabalhadora assalariado, está submetido à precarização das condições laborais, aos baixos salários e à fragilidade dos vínculos empregatícios, resultantes da lógica produtiva e estatal orientada pelo capital. Esse cenário evidencia a posição ambígua do profissional, que atua simultaneamente como sujeito e objeto das contradições sociais (Raichelis, 2011; Iamamoto, 2007).

Sua intervenção nas políticas sociais – principal instrumento de enfrentamento das desigualdades – ocorre num contexto de contínuo desmonte da proteção social, intensificado pelas reformas neoliberais. A racionalidade gerencial imposta pelo capital transforma essas políticas em ações focalizadas, seletivas e restritivas, esvaziando seu potencial emancipatório e aprofundando o distanciamento entre necessidade social e resposta institucional. Ainda assim, os assistentes sociais podem afirmar seu projeto ético-político, enfrentando os limites colocados pela hegemonia do capital e resistindo à mercantilização da vida (Behring, 2003; Yazbek, 2001; Iamamoto, 2010).

A questão social, elemento central da atuação profissional do assistente social, expressa-se nas múltiplas formas de desigualdade produzidas pela sociabilidade capitalista. Longe de ser fruto da escassez, ela emerge da concentração de riqueza e da lógica de exploração que estruturam a produção e a distribuição da vida material na sociedade contemporânea. Como aponta Netto (2011), a dinâmica capitalista, especialmente sob a lógica monopolista, evidencia que a pobreza e a miséria decorrem da abundância não partilhada — resultado direto da apropriação privada da riqueza socialmente produzida.

Nesse contexto, os profissionais atuam diretamente sobre essas expressões, inserido em uma divisão sociotécnica do trabalho que o convoca a intervir nas contradições sociais sem, contudo, deter o poder de superá-las estruturalmente. Essa realidade se sustenta na contradição entre a aparência de igualdade jurídica e a profunda desigualdade econômica que estrutura o modo de produção capitalista. Como afirma Iamamoto (2006, p. 74-75):

Concomitantemente, no mesmo processo, reproduz-se a contradição entre a igualdade jurídica de cidadãos “livres” e a desigualdade econômica que envolve a produção cada vez mais social contraposta à apropriação privada do trabalho alheio. Em outros termos: são reproduzidas as condições de exploração ou da reprodução da riqueza pelo trabalhador como riqueza alheia; às relações sociais que sustentam o trabalho alienado com os seus antagonismos e os mascaramentos ideológicos que encobre e revela sua verdadeira natureza.

Essa análise contribui para compreender como o trabalho dos assistentes sociais está imerso em uma lógica contraditória, na qual atua sobre as expressões da desigualdade enquanto também é submetido às condições que as produzem. Sua inserção na divisão sociotécnica do trabalho, portanto, não é neutra, mas

profundamente determinada por essas mediações de classe e pelas formas de dominação ideológica que as sustentam.

Um marco importante ocorreu com a ruptura teórica ocorrida na década de 1980, com a contribuição seminal de Iamamoto e Carvalho (1982). Esta inserção impõe a condição de trabalhador/a assalariado, sujeito às contradições próprias da classe trabalhadora. Como ressalta Raichelis (2011, p. 422):

[...] a análise inaugural do Serviço Social no processo de produção e reprodução das relações sociais capitalistas, particularizando sua inserção na divisão social e técnica do trabalho e reconhecendo o assistente social como trabalhador assalariado.

A compreensão crítica da profissão perpassa a análise das condições materiais de trabalho e das formas sociais que o configuram. Embora o Serviço Social tenha sido regulamentado como profissão liberal na década de 1950, foi com a promulgação da Lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993, que se redefiniu o marco legal do exercício profissional. Contudo, a autonomia relativa do assistente social não decorre dessa legislação, mas sim é teoricamente elaborada e problematizada a partir do debate crítico que vai problematizar e potencializar a discussão.

Guerra (2008) analisa que o processo de trabalho do assistente social é atravessado pelas transformações societárias, o que exige do profissional novas competências, inclusive no campo ético-político, para enfrentar o avanço e a complexificação das expressões da questão social. Assim, evidencia-se como o trabalho profissional é continuamente desafiado por novas configurações da questão social, impulsionadas pela reestruturação produtiva, pelas políticas neoliberais e pela intensificação da precarização das relações de trabalho.

Nesse contexto de constantes desafios e transformações no cenário sociopolítico, o/a assistente social atua na reprodução das relações sociais, fundamentado em seu Projeto Ético-Político, que se consolida a partir de três pilares centrais: o Código de Ética de 1993, a Lei de Regulamentação da Profissão e as Diretrizes Curriculares Nacionais. Essa base normativa busca assegurar a defesa intransigente dos direitos sociais, mesmo diante das limitações e pressões do mercado e do Estado. Quanto à isso, Iamamoto (2007, p. 431) esclarece que:

é elucidar o exercício profissional nas particulares condições e relações de trabalho em que se inscreve, reconhecendo tanto suas características enquanto trabalho útil ou concreto [...], quanto sua dimensão de trabalho

humano abstrato, em seus vínculos com o processo de produção e/ou distribuição da riqueza social. [...]. Analisar o trabalho do assistente social é tratá-lo de forma indissociável dos dilemas vividos pelo conjunto dos trabalhadores e suas lutas, que sofrem perdas decisivas em suas conquistas históricas nesse tempo do capital fetiche.

Como profissão especializada do trabalho coletivo, o Serviço Social está inserido no processo de valorização do capital, atuando diretamente nas estruturas que conformam a organização social e econômica. Para o exercício de sua intervenção, o assistente social desenvolve suas práticas no âmbito das organizações estatais, do setor privado e do terceiro setor, espaços nos quais se articulam as demandas sociais e políticas.

Essa atuação não implica uma dependência absoluta do profissional em relação a esses setores, mas evidencia a necessidade de compreender a dinâmica institucional e a organização da atividade nessas esferas para que sua ação possa ser efetivada com eficácia e de forma crítica. Assim, o trabalho do assistente social se dá em constante tensão com as demandas do capital, buscando resistir às limitações e contradições próprias desses contextos institucionais, conforme destaca Souza, Queiroz, Pimentel e Hespanhol (2018).

Nesses termos, o assistente social sujeito ativo neste processo, vende sua força de trabalho especializada, nutrida por uma formação acadêmica e repertório teórico que o legitima a exercer suas competências profissionais e atribuições privativas do Serviço Social, ou seja, tudo que diz respeito a matéria do seu saber. É um trabalho complexo, nos termos de Marx (1985), ele se torna executável quando as instituições empregadoras dispõem, como sinaliza Raichelis (2011), de recursos materiais, humanos, financeiros, para o desenvolvimento de programas, projetos, serviços, benefícios, através de atendimento direto ou em nível de gestão e gerenciamento institucional.

Dessa análise, destaca-se a autonomia relativa do assistente social enquanto profissional, que embora atuante em espaços sócio-ocupacionais diversos, permanece condicionado pelas estruturas institucionais que demandam seu trabalho. Essa autonomia não é plena, pois a atuação profissional ocorre dentro de contextos que impõem limites e demandas, tanto de ordem objetiva quanto subjetiva, fundamentais para o desenvolvimento e reprodução do ser social. Em verdade, o que prevalece é que o profissional não detém controle sobre as condições e os meios de trabalho disponíveis no processo em que atua. Essa

realidade impõe desafios significativos para a legitimação do seu fazer profissional, bem como para a sua consciência de classe enquanto trabalhador/a assalariado.

As instituições empregadoras, sejam públicas, privadas ou do terceiro setor, detêm o poder de definir não apenas as demandas que orientam a atuação do assistente social, mas também as condições concretas em que essa atividade deve ser realizada — incluindo aspectos como o contrato de trabalho, jornada, salário, intensidade e metas de produtividade. Como enfatiza Raichelis (2011, p. 428):

São os empregadores que fornecem instrumentos e meios para o desenvolvimento das tarefas profissionais, são as instituições empregadoras que têm o poder de definir as demandas e as condições em que deve ser exercida a atividade profissional: o contrato de trabalho, a jornada, o salário, a intensidade, as metas de produtividade.

Esse cenário evidencia a necessidade de compreender o exercício do Serviço Social como permeado por tensões entre a autonomia profissional e as limitações impostas pelo contexto institucional, reforçando a importância da resistência crítica e do compromisso ético-político na defesa dos direitos sociais. Assim, a prática do assistente social está constantemente atravessada por conflitos entre a busca por uma intervenção transformadora e as demandas gerenciais que objetivam a eficiência, a padronização e a produtividade.

Os conflitos inerentes à busca hegemônica do capital criam um terreno fértil para a intervenção do assistente social, cuja demanda nunca foi tão urgente. Um dos processos mais crueis de expropriação contemporânea é a condição de refugiados a que milhares são submetidos — pessoas deslocadas de suas vidas, histórias e raízes em decorrência da violência, guerras civis, conflitos, pobreza e desastres naturais (Boschetti, 2017, p. 56).

Embora a dimensão global da expropriação seja evidente, ela também se manifesta de forma concreta e cotidiana dentro do contexto brasileiro. O deslocamento forçado de pessoas em busca de melhores condições de vida — motivado pela desigualdade, pobreza e violências estruturais — revela uma face local dessa expropriação. Essas pessoas frequentemente enfrentam processos de exclusão social, xenofobia e marginalização, sendo muitas vezes empurradas para situações precárias, como o tráfico, a prostituição e a criminalização.

Tais fenômenos se refletem nas expressões contemporâneas da questão social e constituem desafios diretos para a intervenção do assistente social, que

precisa reconhecer essas dinâmicas para qualificar sua prática em meio às contradições do capitalismo e das políticas públicas.

É nesse terreno marcado por violações cotidianas enfrentadas pela população que os assistentes sociais são chamados a intervir na gestão desse bárbaro processo de expropriação das condições mínimas de vida. Como ressalta Boschetti (2017, p. 57):

Os assistentes sociais são chamados a intervir no âmbito da gestão desse bárbaro processo de expropriação das condições mínimas de vida. Constitui, portanto, um imenso desafio debater como essa “expressão” dramática da questão social está sendo abordada no âmbito da política de assistência social.

Assim, a intervenção profissional é regida pelo Projeto Ético Político da profissão, ancorado na defesa da liberdade como valor ético central, equidade, compromisso com a luta da classe trabalhadora, etc. Para que essa atuação seja efetiva, é fundamental que o profissional conte com um arcabouço legal e institucional que legitime suas práticas e assegure a defesa dos direitos sociais.

Nesse sentido, a legislação específica que regula áreas fundamentais do Serviço Social — como a Lei Orgânica da Saúde (LOS), a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) e o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) — não se limita a ser um conjunto normativo. Ela representa um instrumento estratégico para o/a assistente social, pois orienta e estrutura sua ação no cotidiano, além de assegurar a concretização dos direitos sociais previstos na legislação. Além disso, destaca-se a participação histórica e decisiva dos profissionais na elaboração e aprovação dessas normas, reforçando o caráter ético-político da profissão e sua relação com o Estado em seus diversos níveis (Teixeira, 2009).

Portanto, a legislação específica que estrutura o campo de atuação do assistente social, ao mesmo tempo que assegura direitos e orienta práticas, também revela a complexidade do processo de trabalho profissional diante das constantes transformações sociais, institucionais e tecnológicas. A compreensão desse processo exige reconhecê-lo como mediação presente entre os condicionantes estruturais da sociedade capitalista e os projetos coletivos de transformação social.

O enfrentamento da questão social em sua forma contemporânea demanda não apenas domínio técnico-operativo, mas também coerência ético-política com os princípios que fundamentam a profissão. Nesse cenário, a incorporação das TICs ao exercício profissional configura-se como uma mediação emergente, que transforma

práticas, redefine rotinas e impõe novos desafios à materialização dos direitos sociais — tema que será aprofundado na próxima subseção.

3.2 Serviço Social e a Incorporação das Tecnologias da Informação e Comunicação

A incorporação das TICs no Serviço Social não se reduz à simples adoção de ferramentas digitais, mas envolve um processo crítico e reflexivo que busca ampliar as possibilidades de atuação profissional, sem desconsiderar os princípios éticos e a complexidade das realidades sociais. Essa apropriação deve estar orientada para o fortalecimento da justiça social e para a ampliação do acesso dos usuários e usuárias aos seus direitos, superando os riscos de uma utilização acrítica que reproduza as desigualdades e a exclusão.

Entretanto, a incorporação das TICs no processo de trabalho apresenta diversas tensões e desafios que precisam ser analisados com profundidade. Ao analisarmos anteriormente as contradições próprias do ordenamento capitalista, destacando as dimensões desumanizadoras, as condições de trabalho, as formas de exploração e as possibilidades de resistência no contexto da crescente automação e digitalização da profissão, isso permite uma apreensão melhor de como as transformações tecnológicas impactam o cotidiano dos assistentes sociais e os modos de atendimento aos usuários, considerando os determinantes estruturais do capital e as demandas específicas da prática profissional.

A incorporação das TICs no campo do Serviço Social não pode ser compreendida como uma novidade isolada, mas sim como parte das transformações históricas nas formas de trabalho e das relações sociais mediadas por esses processos. Conforme Veloso (2021), o uso da tecnologia no fazer profissional não é um fenômeno exclusivo do capitalismo contemporâneo, visto que, em diferentes momentos históricos, os indivíduos se apropriam de técnicas e tecnologias próprias de sua época. Segundo o autor, as TICs podem ser compreendidas como:

[...] produto da convergência das telecomunicações com a informática e computação, e, em termos gerais, sua definição remete ao conjunto de dispositivos, serviços e conhecimentos relacionados a uma determinada infraestrutura, composta por computadores, softwares e sistemas de redes que têm a capacidade de processar e distribuir informações para as

organizações e os sujeitos sociais que compõem a sociedade (Veloso, 2021, p. 64).

No entanto, a apropriação capitalista das TICs intensificou sua presença e importância nas atividades cotidianas do assistente social — desde a organização do trabalho, reuniões virtuais que dispensam deslocamentos, até o atendimento a usuários, participação em audiências e atividades educacionais *online*. Portanto, entender a incorporação das TICs no Serviço Social exige analisar não apenas seu uso técnico, mas também seu alinhamento com os princípios éticos e políticos que norteiam a profissão.

Tais transformações exigem profissionais não apenas capacitados tecnicamente, mas também críticos quanto à utilização dessas ferramentas, assegurando que seu uso esteja orientado pelos princípios do Projeto Ético Político do Serviço Social. Isso implica compreender que a tecnologia, em si, não resolve os desafios estruturais do trabalho profissional, mas pode, quando mediada criticamente, contribuir para o atendimento das necessidades da população usuária.

Rosenfield e Alves (2011) ressaltam que, diante das mudanças na organização social e produtiva, emerge um novo padrão de trabalho, fortemente marcado pelo desenvolvimento de saberes tecnológicos, o que impacta diretamente a atuação do assistente social. Nesse cenário, o domínio técnico das TICs deve estar articulado à dimensão ética e política da profissão. Essa articulação entre técnica e ética revela o desafio central para o profissional: dominar as TICs sem abdicar do compromisso crítico com a justiça social e o Projeto Ético-Político da profissão.

Ainda que a TI seja considerada um recurso importante para o exercício profissional, entende-se que os problemas postos no trabalho cotidiano não serão automaticamente solucionados com a sua incorporação (Veloso, 2012). Os sofisticados, notáveis e modernos aparatos tecnológicos e a sua distribuição flexível nas esferas sociais aumentaram, imperando o comando e controle capitalista, criando a necessidade de várias áreas de atuação. Assim, o Serviço Social passa a ser requisitado com as exigências dessa realidade que vem interferindo e modificando o processo de trabalho, no qual se insere os assistentes sociais.

Ainda que a TI seja considerada um recurso importante para o exercício profissional, entende-se que os problemas postos no trabalho cotidiano não serão automaticamente solucionados com a sua incorporação. Seu efeito útil,

ou ainda, seu “valor de uso” para a profissão encontra-se condicionado pela forma concreta por meio da qual se processará sua incorporação ao trabalho (Veloso, 2012, p. 84).

Tendo em vista essa aproximação crescente entre o Serviço Social e as TICs é possível, agora, refletir sobre suas implicações no processo de trabalho dos assistentes sociais. Ainda que o uso das TICs permeia diversas dimensões do trabalho profissional em geral, é fundamental destacar as especificidades que essa incorporação assume no cotidiano do Serviço Social, considerando as particularidades éticas, técnicas e políticas que marcam a profissão.

É importante demarcar que a utilização das TICs no Serviço Social não é totalmente recente. Desde os anos 1990, especialmente com o avanço da informatização nas políticas públicas — como nos sistemas de gestão do SUAS, nos cadastros socioeconômicos e nos instrumentos de monitoramento e avaliação de programas sociais —, as TI passaram a compor o cotidiano profissional como ferramentas de organização, sistematização e produção de dados. Essa inserção ocorreu, em grande parte, como resposta à necessidade de maior controle e racionalização dos serviços públicos, sendo muitas vezes vista como estratégia de modernização da gestão (Veloso, 2021; Iamamoto, 2007; Raichelis, 2011).

No entanto, embora as TICs sejam consideradas recursos importantes para o exercício profissional, é necessário reconhecer que os problemas postos no trabalho cotidiano não são automaticamente solucionados com sua adoção. Como já mencionado por Veloso (2012), o valor dessas tecnologias para o Serviço Social depende diretamente da forma concreta como elas são incorporadas ao processo de trabalho. Isso nos leva a refletir: em que medida esses aparatos tecnológicos de fato somam ao processo de trabalho do assistente social? E, mais ainda, se estes estariam contribuindo para fortalecer a intervenção crítica, ou estariam subordinados à lógica de produtividade e controle imposta pela racionalidade capitalista?

Como aponta Rizzotti (2022), a contemporaneidade impõe ao Serviço Social diversos desafios relacionados tanto à incorporação quanto à ausência das Tecnologias da Informação nos espaços sócio-ocupacionais da profissão. A presença ou a falta dessas ferramentas interfere diretamente nas condições de trabalho, na qualidade dos atendimentos e nas possibilidades de planejamento e avaliação das ações profissionais. Diante disso, os assistentes sociais precisam

aprender a interagir criticamente com essas tecnologias, compreendendo que seu uso não é neutro, mas atravessado por disputas políticas, éticas e estruturais.

Para Huws (2018), as TICs compõem o conjunto de mudanças que marca a acumulação flexível pós-2008, mediante a robotização e inteligência artificial. Metamorfoseando o manuseio das novas ferramentas hoje elas têm proporcionado e ampliado os processos de trabalho através da interligação de eventos, da defesa de trabalho de conclusão de forma híbrida, de reuniões laborais ou aulas com pessoas independentes de sua localização geográfica, *home office*, entre outras possibilidades.

Dentre as transformações no mundo do trabalho, destaca-se o papel das TICs como facilitadoras para viabilizar, modernizar e expressar essas alterações — uma tendência que já se desenhava historicamente e que se consolidou como traço fundamental da reestruturação produtiva do capital, como foi abordado no capítulo anterior.

Monteiro (2023) ressalta que o uso crescente das tecnologias da informação, e sua tendência para subsumir o trabalho, converte-se num desafio ao trabalho profissional do(a) assistente social. Nesse sentido, o Serviço Social, enquanto profissão inserida na divisão sócio técnica do trabalho, participante do trabalho coletivo e assalariado, não estaria imune. Esse cenário complexo envolve processos de precarização do trabalho, destruição de direitos e a burocratização do acesso a direitos por meio de aplicativos digitais, evidenciando a cisão entre a essência e a existência no processo de trabalho capitalista, conforme discutido por diversos autores ao longo da literatura (Antunes, 2020; Barbosa, 2020; Jesus, 2022; Romero, 2005).

A processualidade das TICs no Serviço Social se tornou mais explícita com a pandemia da COVID-19. As transformações ocorridas estabelecem uma relação de causa e efeito em relação ao uso das tecnologias no processo de trabalho no qual se insere o assistente social. Endossado pela adesão dos profissionais ao teletrabalho, devido às condições objetivas apresentadas, percebe-se que as TICs são a espinha dorsal do teletrabalho.

No entanto, mesmo que a realidade da crise sanitária tenha chegado ao fim, o seu saldo para o Serviço Social foi a absorção permanente das TICs no cotidiano profissional, ainda que seja específico de alguns espaços sócio-ocupacionais. É esse resultado que fundamentará a análise que se segue. Concorda-se com

Antunes (2020), que a crise sanitária trouxe luz para problemas existentes, principalmente de gestão nas políticas sociais e também no mundo do trabalho, complexificando as dualidades do cotidiano profissional.

A pandemia do novo Coronavírus não é responsável pela emergência da crise contemporânea, mas certamente exacerbou os traços mais perversos de uma crise social de grandes proporções, tornando mais tangíveis e mais visíveis processos que já estavam em desenvolvimento (Raichelis, 2020, p.139).

Desta maneira, produz mudanças no processo de trabalho, provocando estes a adequarem-se a essa nova lógica tecnológica e, ao mesmo tempo, não diminuir a qualidade do serviço prestado. O epicentro dessa problemática causa também implicações no processo de trabalho no qual o Serviço Social está inserido, oriundo da incorporação do uso das TICs. Por exemplo, os assistentes sociais, buscam aprender a distinguir os limites da nova jornada de trabalho, devido a adesão de aplicativos que permite a execução do seu trabalho, bem como, o mantém conectado de maneira indeterminada. Acresce a essa realidade o teletrabalho, juntamente com inúmeros outros desafios enfrentados pelo potencial contraditório das TICs.

No contexto das múltiplas demandas impostas ao Serviço Social, a incorporação das Tecnologias da Informação e Comunicação representa a culminância de um processo histórico de adaptações. Esse processo, por sua vez, suscita reflexões importantes sobre como se configuram a criticidade profissional, o acervo técnico-instrumental e ético-político, bem como o próprio processo de trabalho. Esse cenário resulta das características históricas inerentes à tecnologia, como seu constante avanço, ampla disseminação e imediaticidade.

Dessa forma, a suposta neutralidade e desinteresse que a incorporação das TICs busca disseminar, precisa de permanente análise. Como argumenta Tavares (2024), é fundamental compreender que as máquinas não trabalham por si mesmas; elas realizam tarefas previamente determinadas por seres humanos, de acordo com interesses econômicos, políticos e sociais específicos. Ou seja, por trás de cada aparato tecnológico — seja um sistema de gestão, um aplicativo de atendimento remoto ou uma plataforma de dados — existem escolhas técnicas que refletem uma determinada racionalidade.

A lógica da racionalidade capitalista tende a priorizar a eficiência, o controle e

a produtividade, frequentemente, em detrimento de uma escuta qualificada, de vínculos humanos e do atendimento às necessidades concretas da população. Para o/a assistente social, isso exige uma postura crítica diante das tecnologias utilizadas, compreendendo que elas podem tanto fortalecer sua intervenção profissional quanto aprofundar formas de precarização do trabalho e de desumanização das relações.

Embora, em muitos contextos, as TICs sejam apropriadas segundo os interesses da lógica dominante, isso não impede que elas também possam ser mobilizadas de forma a fortalecer o exercício profissional. No Serviço Social, é possível reconhecer o potencial das TICs para ampliar o acesso à informação, fortalecer os processos participativos e contribuir para formas coletivas de organização e resistência social. Como destaca Veloso (2021), a disseminação ágil de informações por meio das tecnologias pode ser utilizada como aliada na luta por direitos, desde que esteja articulada aos princípios do Projeto Ético Político da profissão.

Assim, não se trata de demonizar as TICs, mas de compreendê-las em sua complexidade, o seu uso social reflete interesses e disputas próprias desse sistema, conforme destaca Barbosa (2020). A tecnologia é, por essência, disruptiva, pois rompe com modelos estabelecidos e promove a substituição por novos, criando espaços de disputa social imbricados em projetos hegemônicos, mas permeados por contradições inerentes ao modo de produção capitalista.

Para o Serviço Social, essa realidade exige uma apreensão crítica das TICs, de modo que seu uso não se limite à reprodução da lógica dominante, mas possa ser mobilizado para avançar nas finalidades do projeto ético-político da profissão. Assim, o/a assistente social deve reconhecer as contradições envolvidas na tecnologia e utilizar suas potencialidades para fortalecer a defesa de direitos, a participação social e a promoção da justiça social.

Logo, o profissional precisa demarcar seu espaço e demonstrar a imprescindível importância das mediações que faz dentro das relações sociais e, o mais importante, nenhuma tecnologia pode substituir o seu agir, mas, seu uso reflexivo pautado na radicalização da democracia pode reforçar os seus objetivos, principalmente os éticos.

Seguindo a direção social estratégica, o/a profissional deverá utilizar seu instrumental partindo de uma orientação crítica para realizar seu trabalho, visto que, ele está exposto a um ambiente, no qual, a incorporação das TICs oportuniza

características comuns à nova morfologia do trabalho. Essa incorporação é capaz de intensificar a jornada de trabalho, aumentar a exploração e até mesmo, utiliza-se da inteligência artificial para elaboração de programas que reproduzem o comportamento humano e suas tomadas de decisões, próprio da era digital.

Enfatiza-se que para o projeto capitalista a utilização das tecnologias de comunicação e informação simboliza o aumento de ganhos privados criando obstáculos na garantia e acesso a direitos os colocando sob a ótica do capitalismo de plataforma, proporcionando fenômenos comuns como a uberização. Nessa perspectiva, discute-se a legitimidade e a necessidade do posto de trabalho ocupado pelos assistentes sociais diante do avanço das tecnologias digitais.

Ademais, embora softwares e sistemas possam automatizar a produção de relatórios, laudos e pareceres ao cruzar dados, a literatura enfatiza que a intervenção humana qualificada permanece imprescindível para a mediação crítica, ética e política dessas informações. Assim, também possibilita o movimento contrário, que não reduz a demanda de profissionais, mas a incorporação das tecnologias tende a ampliar e complexificar suas atribuições, reforçando a necessidade de sua atuação reflexiva e interventiva no processo de trabalho.

No contexto capitalista, é recorrente o desaparecimento e surgimento de profissões, embora nem sempre em proporção equivalente (Antunes, 2020). No entanto, não se discute o desaparecimento do posto de trabalho do assistente social, pois enquanto existir a questão social — produto das contradições do modo de produção vigente — haverá necessidade de intervenção profissional. Dessa forma, não seria prudente afirmar a extinção da profissão. Contudo, o que merece análise é a possibilidade, a longo prazo, da diminuição ou reconfiguração dos postos de trabalho, bem como sua expansão em outras dimensões.

A Inteligência Artificial (IA)¹⁷, embora represente um avanço tecnológico significativo e disruptivo, traz para o campo do Serviço Social desafios complexos que vão além de suas capacidades técnicas. No contexto do modo de produção capitalista, a IA não é uma ferramenta neutra, mas sim um elemento imbricado nas relações de poder, controle e exploração. Sua incorporação no processo de trabalho

¹⁷ A definição de IA utilizada será a da Proposta de Plano Brasileiro de Inteligência Artificial 2024-2028, chamado “IA para o bem de todos”, elaborado pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação. define-se Inteligência Artificial (IA) como sistemas que produzem resultados a partir de um grande volume de dados, permitindo um processo de aprendizagem, que realiza previsões, classificações, recomendações ou gera decisões que possam influenciar ambientes físicos e virtuais.

dos assistentes sociais pode intensificar a precarização, a ampliação da jornada, e a desumanização das relações profissionais, quando orientada exclusivamente por interesses produtivistas e de mercado.

Por outro lado, o Serviço Social possui um projeto ético político que visa a promoção da justiça social, a defesa dos direitos humanos e a valorização das mediações humanas nas relações sociais. Diante disso, a utilização da IA precisa ser objeto de uma apropriação crítica, que reconheça suas limitações e riscos, e que potencialize seu uso para fortalecer a atuação reflexiva, ética e política dos profissionais. Por exemplo, embora sistemas automatizados possam agilizar tarefas burocráticas, eles não substituem a escuta qualificada, a compreensão das necessidades singulares dos usuários e a tomada de decisão fundamentada em valores humanos.

A Proposta do Plano Brasileiro de Inteligência Artificial (2024) destaca a IA como a “terceira onda” das TICs, com impactos geopolíticos e sociais amplos. Contudo, para os assistentes sociais, o desafio é garantir que essa tecnologia não se converta em instrumento de exclusão ou controle, mas que seja incorporada de maneira a promover a democratização do acesso à informação, o fortalecimento da participação social e a ampliação dos direitos.

Assim, é imprescindível que a categoria profissional desenvolva um olhar crítico sobre a IA compreendendo que a tecnologia pode ser tanto um obstáculo quanto uma aliada na construção de um Serviço Social comprometido com a transformação social. Isso implica, sobretudo, resistir a uma visão que naturaliza a substituição do trabalho humano pela automação, e afirmar a centralidade do assistente social como mediador ético e político nas complexas relações sociais que configuram a questão social contemporânea.

A concentração dos investimentos em Inteligência Artificial revela a centralidade dos países imperialistas, como os Estados Unidos e a China, líderes no desenvolvimento e aplicação dessas tecnologias, seguidos por potências econômicas da Europa, conforme indicam o Plano Brasileiro de IA (2024) e dados do Cryptnew.¹⁸ Essa disputa tecnológica não ocorre de forma isolada, mas está diretamente vinculada à dinâmica do imperialismo contemporâneo, onde a

¹⁸ Cryptnew é uma plataforma de análise econômica que, em seu relatório de 2024, evidenciou os crescentes investimentos em IA por países centrais, destacando os EUA e a China como principais líderes globais.

tecnologia se torna ferramenta estratégica para a manutenção e ampliação das relações de poder e dominação capitalista global (Guerra, 2023).

Nesse contexto, os países subdesenvolvidos, como o Brasil, enfrentam dificuldades estruturais para acessar, desenvolver e controlar essas tecnologias, o que reproduz e aprofunda as desigualdades históricas na divisão internacional do trabalho e da tecnologia. O Serviço Social, fundamentado no projeto ético político da profissão, deve refletir criticamente sobre como essa assimetria tecnológica impacta a questão social brasileira, reconhecendo que a incorporação das TICs, especialmente da IA, pode tanto reproduzir formas de exclusão e precarização quanto ser um instrumento de resistência e transformação social.

A presença da IA no Brasil, ainda que majoritariamente dependente das pesquisas e inovações provenientes de países desenvolvidos, evidencia uma tentativa de incorporação tecnológica no âmbito social e assistencial. Um exemplo disso é a “Juliana”¹⁹ — assistente virtual que atua no suporte ao programa Bolsa Família, desenvolvida com o apoio de uma equipe multidisciplinar, incluindo assistentes sociais. Essa iniciativa, embora inovadora, deve ser compreendida à luz das tensões entre a automatização do trabalho social e a necessidade da intervenção humana qualificada, conforme discutido por autores como Veloso (2021) e Tavares (2024).

Essas tecnologias, ainda que facilitadoras na disseminação de informações e agilização de processos, apresentam limites evidentes na capacidade de mediação ética, crítica e política, especialmente em um contexto marcado por desigualdades sociais profundas e complexas demandas humanas. Além disso, a utilização de assistentes virtuais no campo social coloca em evidência o desafio da relação entre o avanço tecnológico e a preservação do projeto ético político do Serviço Social, evitando que a tecnologia se transforme em mero instrumento de controle ou precarização do trabalho profissional.

Assim, a presença da “Juliana” e outras tecnologias similares no Brasil não devem ser vistas apenas como um avanço técnico, mas como um espaço de disputa e apropriação da tecnologia, que exige uma reflexão crítica sobre seus impactos e possibilidades de utilização em prol da promoção dos direitos sociais e da justiça social.

¹⁹ O primeiro post na rede social da Ju foi em 3 de novembro de 2023 e desde então não cessaram as suas publicações.

A introdução da IA no Brasil, exemplificada pela assistente virtual "Juliana", levanta questões significativas sobre os processos de trabalho no Serviço Social. Embora a IA possa facilitar o acesso à informação, ela não substitui a necessidade de intervenção humana qualificada, especialmente em contextos que exigem julgamento ético, empatia e compreensão das complexidades sociais. O Código de Ética da profissão enfatiza princípios como a defesa dos direitos humanos, a promoção da justiça social e a garantia de acesso universal aos serviços sociais, princípios que dependem da ação humana e não podem ser automatizados.

No conjunto de seus artigos e na lógica de sua construção, o Código de Ética estabelece princípios que não podem, sob qualquer hipótese, ser materializados por meio de inteligência artificial, pois dependem de atividade humana, escolhas éticas, vínculos interpessoais, transparência, informações com qualidade e quesitos que, ao longo da história, fizeram (e fazem) do Serviço Social uma profissão necessária para o Brasil. Dessa forma, compreendemos e não negamos o avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (Tics) nos diversos setores da sociedade, defendemos que as políticas de segurança social invistam em informações e melhores acessos a benefícios, serviços, programas e projetos por parte de toda a população usuária (CFESS, 2024).

Além disso, o Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) tem alertado para os riscos de políticas públicas que utilizam tecnologias sem a devida infraestrutura e suporte, o que pode resultar em exclusão digital e restrição ao acesso a direitos sociais. Por exemplo, o CFESS criticou medidas que dificultam o acesso ao Benefício de Prestação Continuada (BPC), como a implementação de cadastros biométricos sem investimento adequado, o que pode excluir parte da população usuária.

Portanto, é essencial que os assistentes sociais integrem as tecnologias de forma crítica e reflexiva em seus processos de trabalho, garantindo que a tecnologia seja uma ferramenta que apoie e amplifique a intervenção profissional, sem substituir a necessidade da ação humana fundamentada em princípios éticos e na compreensão das realidades sociais.

É sempre importante compreender o processo por completo que envolve as TICs e a IA como expressão mais moderna do incessante avanço tecnológico, enquanto expressões atuais do avanço tecnológico no capitalismo. Somente a partir de uma compreensão crítica é possível identificar as raízes dos impactos sociais e profissionais provocados por essas inovações, evitando análises superficiais ou simplistas.

Um exemplo histórico ilustrativo é o Movimento Ludista, ocorrido na Inglaterra entre 1811 e 1812, quando trabalhadores revoltaram-se contra as máquinas, destruindo o maquinário de seus patrões por acreditarem que estas seriam responsáveis pela perda de seus empregos. Embora compreensível naquele contexto, essa interpretação revelava uma limitação analítica, marcada pela ausência de acesso a informações mais amplas sobre a dinâmica do capital e da exploração do trabalho.

Da mesma forma, na atualidade, não se pode atribuir exclusivamente às TICs à IA a responsabilidade pelos desafios enfrentados pelos assistentes sociais, visto que essas tecnologias são expressões e mediações de um processo mais profundo, vinculado à lógica do capital e às transformações nas formas de gestão e organização do trabalho. Salienta-se que o modelo de gestão contemporâneo privilegia a informatização, o domínio técnico, a exclusividade, a competitividade e a produtividade como valores centrais.

Por isso, torna-se essencial adotar uma postura crítica frente à forma como tais recursos tecnológicos vêm sendo apropriados pelas instituições, evitando um uso que reforce mecanismos de controle e dominação. Como alerta Veloso (2011, p. 161):

Trata-se de uma postura que precisa ser identificada e criticada, tendo em vista a superação de uma utilização da TI que tenha por base o reforço exclusivo de valores favoráveis aos segmentos dominantes em nossa sociedade. O Serviço Social pode tentar construir uma forma de apropriação do recurso tecnológico que tenha por objetivo a melhoria dos serviços prestados aos usuários e usuárias, contribuindo para o reforço de valores condizentes com a satisfação de seus interesses, e afastando-se de um uso cuja finalidade principal seja tornar-se um instrumento eficaz de dominação.

A utilização das TICs no processo de trabalho do Serviço Social pode apresentar uma aparente facilidade ou fluidez, mas essa característica não deve ser vista como absoluta ou isenta de problematizações. É fundamental compreender que o uso dessas tecnologias está inserido em um contexto social e econômico que pode, dependendo de sua apropriação, contribuir para processos de desumanização ou de instrumentalização do trabalho. Como ressalta Dussel (1984, p. 163):

A partir do momento que a tecnologia é capital o seu propósito tem mudado. Não é mais um aumento no valor de uso e no tempo livre para o homem, é valorização do capital. Seu senso ético foi transsubstanciado. [...] O fundamento, o ser, a essência do capital são jogado ao nível escuro, profundo e teoricamente coberto pelo capital produtivo ativo onde a

tecnologia tem um lugar determinante.

Nessa perspectiva crítica, somos convidados a refletir sobre os efeitos desumanizadores que as TICs provocam na profissão. A flexibilidade trazida por ela causa um desgaste psicológico dos profissionais que se encontram fora do convívio e interação com os colegas no ambiente laboral, tal como dos que permanecem em seu ambiente físico de trabalho, mas tem seu processo guiado pelas tecnologias de informação e comunicação.

Destaca-se que muitas vezes, esse cenário se agrava pela insuficiência ou inadequação dos meios e condições fornecidos pelas instituições para o desenvolvimento das atividades mediadas pelas TICs, o que intensifica as dificuldades enfrentadas no cotidiano profissional. Essa situação contribui para a experiência da “escravidão digital”, conceito usado por Antunes (2020) para descrever as formas contemporâneas de precarização do trabalho mediadas pela tecnologia, conforme também destacado por Dussel (1984) que aponta para o vilipêndio vivenciado pelos trabalhadores nesse contexto.

Na realidade, os assistentes sociais passam a custear as ferramentas pelo qual desenvolvem os trabalhos (celulares, computador, impressora, *internet*, etc), seja ele em ambiente físico ou não. Isso aumenta ainda mais a exploração da força de trabalho, pondo em pauta também a reflexão, se o exercício profissional está se dando de maneira crítica, ou partindo de uma gestão imediata e produtiva, conjuntamente, transferindo saberes e práticas para ferramentas tecnológicas, (Hillesheim e Molardi, 2023).

Salienta-se que a reverberação de tais questões incidem diretamente no atendimento aos usuários, visto que boa parte desses se encontram em exclusão digital, não portando ferramenta que mediará o seu atendimento. Raichelis (2020) nos alerta para os enfrentamentos posto a profissão frente a expansão das tecnologias, pois:

Essas novas formas de contratação e de organização do trabalho são a expressão mais emblemática da nova morfologia do trabalho no Serviço Social, com a disseminação de um tipo de “uberização” do trabalho, que, além de transferir custos do trabalho aos/à próprios/as trabalhadores/as (*internet*, manutenção do computador, energia elétrica, etc.), invisibilizam as relações entre trabalhadores/as e seus/suas empregadores/as, cuja atividade passa a ser mediada pelos sistemas e plataformas digitais, nos quais é suprimida a relação presencial que envolve o contato humano de assistentes sociais e usuários/as, transformando a própria episteme de um trabalho de natureza sociorrelacional. São processos típicos das novas

configurações do trabalho em serviços, que alguns/algumas autores/as vêm denominando de “capitalismo de plataforma”, em função da intensa utilização de tecnologias digitais nos processos de trabalho (Raichelis, 2020, p. 30).

Tal automação e tecnificação imposta pela mediação digital recai sobre o Serviço Social, uma vez que este se incorpora ao seu processo de trabalho. Veloso (2010), argumenta que toda máquina e toda criação tecnológica estão vinculadas à etapa correspondente de um processo social, onde tem origem. São condições vigentes na sociedade, as relações entre os produtores, que ditarão as possibilidades de aproveitamento dos instrumentos e técnicas, assim, o problema se faz no uso dessa tecnologia. O Serviço Social deve utilizá-la e esta deve possibilitar a garantia e aprofundamento da democracia e justiça social, apoiando-se nelas para um bom desempenho de suas atribuições.

Se colocam 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). Porém, na prática profissional do Serviço Social, as TICs são mediadas por plataformas digitais, como sites e aplicativos, que funcionam de forma focalizada e seletista, reproduzindo desigualdades e exclusões estruturais. Essa mediação tecnológica acaba por naturalizar determinados modos de uso e entendimento das TICs, o que corresponde a um fetichismo tecnológico — a crença de que a tecnologia por si só resolverá problemas complexos, sem considerar as relações sociais e políticas envolvidas.

Mesmo após a redução dos riscos imediatos de contágio pelo vírus, essas tecnologias consolidaram-se como ferramentas centrais no cotidiano profissional (Jesus, 2022). Um exemplo concreto dessa realidade são os assistentes sociais que atuam na área de benefícios previdenciários, onde o cruzamento de dados dos usuários por meio dessas plataformas tecnológicas acaba por tecnificar a profissão e distanciar os usuários do acesso pleno aos seus direitos.

Essas mudanças se intensificaram a partir de 2019, quando a maior parte das solicitações de benefícios e serviços passou a ser realizada exclusivamente via internet, por meio do aplicativo “Meu INSS” ou pela central telefônica 135, sem intermediação direta de servidores. Centralizados na nuvem, os requerimentos de segurados, dependentes e usuários compõem uma fila digital, podendo ser analisados por qualquer trabalhador da autarquia, de qualquer lugar do país.

Esse obstáculo mudou de formato: as filas físicas deram lugar a infindáveis filas virtuais, gerando inúmeras dificuldades de acesso para cidadãos que, por exclusão digital ou outras formas de exclusão social, não conseguem utilizar adequadamente as TICs na busca por benefícios e serviços previdenciários (Jesus, 2022).

Essa realidade pode contribuir com uma prática burocrática que limita o(a) assistente social a mero executor de tarefas, sem prestar a orientação devida ao usuário, comprometendo o sigilo profissional e as condições de trabalho, podendo este estabelecer o não favorecimento do vínculo entre o profissional e o usuário. Valentim e Paz (2022), destacam a existência e ramificação de algumas dessas tendências nas demais políticas, assim, como alguns autores aqui utilizados. Isto é um tensionamento que possibilita a fragilização da capacidade crítica, criativa, propositiva e autonomia relativa do assistente social.

Tais tendências não se manifestam de forma idêntica em todas as políticas, o que não significa a inexistência de outras. O processo de trabalho do assistente social, como observa Iamamoto (1998), assume características distintas em cada espaço ocupacional, em razão de suas particularidades. Nesse contexto, a utilização das novas tecnologias também se dá de maneira heterogênea.

Outra tendência endossada pela relação Serviço Social e TICs é o perfil controlador e tecnicificado que a instituição empregadora requisita do trabalho desenvolvido pelos assistentes sociais, que se reflete a partir da capacidade de quantificá-lo, por intermédio de planilhas e acesso aos aplicativos, que acabam se tornando porta de entrada para alguns benefícios (Rizzotti e Nalessio, 2022). Isso propicia uma visão fiscalizadora tanto da instituição quanto do(a) assistente social, pois, nessa lógica ele dará respostas efêmeras, comum ao processo de trabalho mediado pelas TICs.

Nesse sentido, é preciso considerar que a presença das TICs no cotidiano profissional nem sempre se traduz em ganho de qualidade ou democratização do acesso aos serviços. Pelo contrário, muitas vezes, tais ferramentas são incorporadas de maneira acrítica pelas instituições, priorizando a racionalização dos processos e a produtividade em detrimento da escuta qualificada, da construção de vínculos e do compromisso ético com os usuários.

Essa lógica, fortemente influenciada por modelos gerencialistas e pela reestruturação produtiva do capital, tem imposto aos assistentes sociais novas

formas de controle e intensificação do trabalho, além da transferência de responsabilidades que antes eram da instituição — como o custeio de equipamentos, internet e energia elétrica. Essa realidade evidencia o caráter contraditório da inserção tecnológica no Serviço Social, que pode tanto ser uma aliada quanto uma ferramenta de dominação, dependendo das mediações sociais, institucionais e políticas envolvidas.

Diante desse cenário, torna-se indispensável desvendar como o Serviço Social tem refletido teoricamente e produzido conhecimento sobre a incorporação das TICs em seu processo de trabalho. A problematização crítica apresentada ao longo deste item evidencia a necessidade de aprofundar a análise, a partir da produção científica da área, para compreender como os pesquisadores têm abordado as implicações, tensões e possibilidades associadas à presença crescente das tecnologias digitais na prática profissional.

Assim, o capítulo seguinte volta-se ao mapeamento dessa produção acadêmica, buscando identificar as principais contribuições, lacunas e tendências que marcam o debate atual sobre o tema, fortalecendo os vínculos entre teoria e prática na direção de uma atuação profissional ética, crítica e comprometida com os princípios do Projeto Ético Político do Serviço Social.

4 A PRODUÇÃO CIENTÍFICA DO SERVIÇO SOCIAL: o debate do processo de trabalho na incorporação das TICs

O presente capítulo tem como objetivo analisar a produção científica do Serviço Social que aborda a incorporação das TICs no processo de trabalho profissional. A investigação parte do entendimento de que, diante das transformações tecnológicas que marcam o mundo contemporâneo, é impostergável compreender como a profissão tem refletido e produzido conhecimento sobre essa temática.

[...] 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 (Guerra, 2024, p. 7).

A análise concentra-se em dissertações e teses defendidas em programas de pós-graduação, com o intuito de identificar os principais enfoques, categorias

analíticas e abordagens teóricas presentes nos estudos que tratam da interface entre TICs e Serviço Social. O mapeamento dessa produção busca evidenciar as tendências, contribuições e lacunas existentes no debate acadêmico, considerando especialmente os impactos das tecnologias no cotidiano profissional dos assistentes sociais, ponto principal.

Assim, este capítulo está estruturado em 03 (três) seções: a primeira apresenta os procedimentos de busca e os critérios utilizados na seleção dos trabalhos; a segunda sistematiza e discute os conteúdos dos estudos selecionados; e a terceira propõe uma reflexão sobre as tendências e os desafios que emergem da produção acadêmica na área.

4.1 O caminho metodológico: os procedimentos de busca e a escolha do material para análise

O caminho metodológico assumido nesta pesquisa tem como objetivo central, investigar produções acadêmicas que abordam a relação entre as TICs e o processo de trabalho no Serviço Social. Para tanto, optamos por realizar uma busca sistemática nos repositórios institucionais das universidades públicas brasileiras, bem como no Banco de Teses e Dissertações da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), considerando o período compreendido entre 2018 e o primeiro semestre de 2024.

O recorte temporal da pesquisa foi inicialmente delimitado para o período de 2020 a 2023, período que poderia registrar o aumento do uso das TICs no âmbito profissional. No entanto, optou-se por ampliá-lo a fim de contemplar produções relevantes identificadas tanto anteriores, quanto posteriores a esse intervalo. Dessa forma, o universo da pesquisa passou a abranger o período de 2018 ao primeiro semestre de 2024. Essa ampliação permitiu incluir estudos desenvolvidos antes da pandemia de COVID-19 — evento que constitui um marco significativo para a discussão proposta — bem como, produções elaboradas durante e após esse contexto.

A justificativa para essa escolha baseia-se em dois fatores centrais. Primeiramente, 2018 marca o início de um movimento mais expressivo de intensificação dos debates sobre a incorporação das TICs no Serviço Social,

impulsionado pelo avanço da digitalização dos serviços públicos e das plataformas tecnológicas nas políticas sociais.

Em segundo lugar, a ampliação do recorte possibilita uma análise mais abrangente e crítica sobre as mudanças e permanências no debate acadêmico, permitindo observar os impactos das transformações tecnológicas no processo de trabalho profissional, especialmente em contextos de intensificação da precarização e reconfiguração das formas de atuação dos assistentes sociais.

Inicialmente, para mapear os estudos publicados, foram selecionados os descritores dos títulos e palavras-chave - “tecnologia da informação e comunicação” e “Serviço Social” que permitiram identificar um total de 132 trabalhos, entre teses e dissertações. Com o intuito de refinar os resultados e garantir maior aderência temática à proposta desta pesquisa, foram aplicados filtros específicos: área do conhecimento (Serviço Social), grande área (Ciências Sociais Aplicadas) e área de avaliação (Serviço Social). Após essa triagem, foram selecionados 14 trabalhos de conclusão, sendo 10 dissertações e 4 teses, a partir dos descritores definidos.

Esse levantamento preliminar permitiu não apenas mapear a produção científica sobre a temática, como também reforçou a viabilidade da pesquisa, na medida em que revelou um acervo relevante, embora ainda limitado, sobre a interface entre o Serviço Social e as TICs. Entretanto, numa análise mais detalhada dos trabalhos com a leitura dos resumos, optamos por mais uma etapa de filtragem, já que muitos dos materiais inicialmente selecionados não abordavam, de fato, o objeto específico deste estudo. Após essa etapa, apenas 2 (dois) trabalhos dialogavam diretamente com o foco do presente estudo.

Esse processo revelou um importante aspecto metodológico: a busca se mostrou progressivamente mais restrita à medida que se afunilam os critérios temáticos. Muitos trabalhos tratam da relação entre o Serviço Social e as tecnologias de forma ampla, voltando-se sobretudo aos espaços sócio-ocupacionais ou a abordagens macroestruturais, sem contemplar diretamente o processo de trabalho profissional, o que motivou a exclusão desses materiais, ainda que apresentassem pertinência geral ao tema de estudo.

Diante deste cenário, optou-se por expandir a busca diretamente nos repositórios digitais das universidades, com o objetivo de acessar produções que, por alguma razão, não estavam disponíveis ou visíveis no banco da CAPES. Essa estratégia permitiu localizar mais 6 (seis) trabalhos (cinco dissertações e uma tese),

totalizando, ao final da triagem, 8 (oito) estudos com aderência ao objetivo central desta dissertação.

Importa destacar que, mesmo entre os trabalhos não selecionados, foram observadas contribuições relevantes à área do Serviço Social, embora com enfoques distintos, o que reafirma a diversidade e complexidade das abordagens sobre TICs nos programas de pós-graduação. Exceção a essa regra foi uma dissertação proveniente do Programa de Pós-Graduação em Cultura e Sociedade da Universidade Federal do Maranhão, que, apesar de não ser vinculada diretamente a um programa em Serviço Social, apresentou discussões substancialmente alinhadas à proposta deste estudo.

A expressiva quantidade de trabalhos identificados inicialmente (132) evidencia a recorrência dos termos utilizados como descritores, mas também revela uma limitação metodológica dos sistemas de busca, uma vez que os resultados englobam produções de diferentes áreas e com temáticas variadas. A aplicação de filtros específicos e a leitura criteriosa dos materiais foram essenciais para delimitar o corpus da pesquisa, revelando, ao mesmo tempo, as dificuldades de acesso e instabilidade do banco da CAPES, conforme também já apontado por outros pesquisadores da área.

Nesse sentido, destaca-se a dissertação de Rodrigues (2022), defendida no Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Sergipe, cuja autora enfrentou desafios semelhantes durante o processo de coleta de dados. Em suas palavras:

No tocante às dificuldades, ressalta-se que, no início de 2021, foi feito o uso do banco de dissertações e teses da CAPES e que o mesmo apresentou, por diversas vezes, instabilidades, logo, optou-se por fazer a pesquisa de forma ampla e depois reduzi-la (Rodrigues, 2022, p. 95).

Esse relato reforça a importância de estratégias metodológicas flexíveis e da diversificação das fontes de busca como forma de garantir a completude e a fidedignidade da revisão do estado da arte.

Para organizar de forma sistemática e visualmente acessível as produções acadêmicas selecionadas para análise, optou-se por apresentá-las por meio de um quadro síntese. A utilização deste recurso visa facilitar a identificação das principais informações de cada trabalho — como tipo de pesquisa, autoria, título, ano e instituição —, permitindo ao leitor uma visão panorâmica do corpus analisado.

Além disso, o quadro contribui para tornar mais objetiva a exposição dos dados, favorecendo a comparação entre os estudos e a compreensão da diversidade de enfoques presentes na produção científica sobre a temática da incorporação das TICs no Serviço Social. Trata-se, portanto, de um instrumento que cumpre função organizativa e didática dentro da estrutura analítica do capítulo.

Quadro 1 - Quadro demonstrativo dos estudos selecionados para análise de dados

Nº	TIPO DE TRABALHO	REFERÊNCIA
01	DISSERTAÇÃO	C. J.S, MELO. Serviço Social na Saúde e Tecnologias Da Informação E Comunicação No Contexto Pandêmico. 2023. Universidade Federal de Pernambuco.
02	TESE	S.L. GONÇALVES. Tecnologia de Informação e Comunicação e Serviço Social: o trabalho da assistente social no instituto federal de educação, ciência e tecnologia de Goiás. 2023. Universidade Federal do Rio de Janeiro.
03	DISSERTAÇÃO	E. B. BUENO. O uso das Tecnologias da Comunicação e da Informação (TICS) no trabalho de assistentes sociais na proteção social básica do suas em tempos de precarização. 2023. Universidade Federal do Rio Grande do Sul.
04	DISSERTAÇÃO	S. A. RODRIGUES. Serviço social frente às tecnologias digitais da informação e comunicação: uma análise a partir de dissertações e teses (1990- 2021). 2022. Universidade Federal de Sergipe.
05	DISSERTAÇÃO	S.D.J. UBIRATAN. Tecnologias da Informação e Comunicação no Serviço Social: um estudo de trabalhos apresentados nos congressos brasileiros de assistentes sociais. 2018. Universidade Federal de São Paulo. 2018. Universidade Federal de São Paulo.
06	DISSERTAÇÃO	K.H.G. ABREU. Tecnologia social: tecendo novos caminhos para a prática interventiva do Serviço Social. 2022. Universidade Federal do Maranhão. OBS: Programa de pós-graduação em cultura e sociedade

07	DISSERTAÇÃO	F.D. SANTOS. Os sistemas de informação no Serviço Social : reforço da racionalidade formal-abstrata no exercício profissional dos/as assistentes sociais. 2018. Universidade Federal de Sergipe.
08	DISSERTAÇÃO	S.S.CASTRO. Serviço Social 4.0: desafios e oportunidades na sociedade da informação. 2024. Universidade Federal da Bahia.

Fonte: Elaboração própria

A exposição dos trabalhos apresentados no Quadro 1 revela aspectos importantes no que se refere à distribuição institucional, temporal e temática da produção científica que trata da incorporação TICs no Serviço Social. Destaca-se a incidência significativa de programas de pós-graduação da região Nordeste, com produções oriundas da Universidade Federal de Sergipe (com dois trabalhos), Universidade Federal do Maranhão, Universidade Federal da Bahia e Universidade Federal de Pernambuco.

Essa concentração sugere o protagonismo desses programas na abordagem crítica e reflexiva sobre a relação entre TICs e o processo de trabalho profissional, indicando um movimento relevante da região no campo da pesquisa em Serviço Social, especialmente no que diz respeito às mediações entre tecnologia, políticas sociais e exercício profissional.

A predominância de trabalhos oriundos de universidades da região Nordeste, pode ser atribuída a uma combinação de fatores. Entre eles, destaca-se a consolidação dos programas de pós-graduação em Serviço Social da região, que vêm desenvolvendo linhas de pesquisa voltadas às transformações no processo de trabalho, com atenção especial às mediações tecnológicas. Além disso, o enraizamento de uma tradição crítica e politicamente comprometida nesses programas tem favorecido a problematização das TICs a partir das contradições do sistema capitalista e das implicações para o exercício profissional.

Outro fator que pode contribuir para a prevalência de trabalhos oriundos de universidades da região Nordeste é a existência de políticas regionais de fomento à pesquisa, implementadas por fundações estaduais que atuam em parceria com as instituições de ensino superior. Universidades como a Federal da Bahia, Federal de Pernambuco, Federal do Maranhão, e, especialmente, a Universidade Federal de Sergipe — que concentra dois dos trabalhos analisados neste estudo — são

contempladas por agências de fomento como a FAPESB, FACEPE, FAPEMA e FAPITEC/SE,²⁰ respectivamente.

Essas instituições financiam projetos de pesquisa, bolsas de pós-graduação e eventos científicos, fortalecendo a infraestrutura acadêmica local e viabilizando o desenvolvimento de estudos voltados a temáticas emergentes. Ainda que o financiamento não seja o único fator determinante, ele se apresenta como uma condição estruturante que pode favorecer a continuidade e a consolidação da produção científica na região.

Em relação à distribuição temporal, observa-se uma maior concentração de estudos nos anos de 2022 e 2023, com 05 (cinco) dos oito trabalhos defendidos nesse intervalo. Esse dado demonstra um crescimento do interesse acadêmico sobre a temática no período pós-pandemia, quando o uso intensificado das TICs se tornou parte do cotidiano profissional da categoria. Embora o número de trabalhos ainda seja relativamente reduzido, essa concentração recente indica uma tendência de ampliação e atualização do debate, impulsionada pelas transformações tecnológicas aceleradas durante e após a pandemia de COVID-19. Portanto, essa tendência reforça a necessidade de aprofundar a análise sobre os desafios ético-políticos e técnicos da profissão diante da intensificação da lógica digital no cotidiano profissional.

4.2 As abordagens das TICs na Produção teórica do Serviço Social: as tendências apresentadas pelo mapeamento

O tema das TICs ainda está em processo de consolidação, o que se justifica, em grande parte, pelo caráter emergente do fenômeno e pela complexidade de sua construção crítica em curso, configurando-se como um desafio adicional para a profissão e para a produção do conhecimento. Essa constatação se evidencia na baixa quantidade de trabalhos que abordam diretamente a relação entre TICs e o processo de trabalho profissional, o que revela tanto a especificidade do recorte temático quanto o desafio de aprofundar essa interface de forma crítica e situada. Nos estudos selecionados, identificam-se a abordagem teórico-metodológica,

²⁰ FAPESB (Bahia), FACEPE (Pernambuco), FAPEMA (Maranhão) e FAPITEC/SE (Sergipe) são fundações estaduais de apoio à pesquisa que promovem o financiamento de bolsas e projetos acadêmicos. Informações disponíveis nos respectivos sites institucionais: www.fapesb.ba.gov.br; www.facepe.br; www.fapema.br; fapitec.se.gov.br.

objetos de pesquisa e níveis de aprofundamento, os quais refletem distintas formas de apreensão da tecnologia enquanto mediação no exercício profissional.

O processo de análise do material selecionado permitiu-nos identificar que as abordagens sobre as TICs são diversas, que vão desde uma leitura crítica sobre os impactos das tecnologias na prática profissional até propostas de apropriação ética e estratégica desses recursos no cotidiano do trabalho social. Essa pluralidade de enfoques reflete tanto o caráter emergente do tema quanto o marco teórico utilizados, indicando um campo em construção e permeado por tensões, incertezas e possibilidades.

Ainda que com diferentes recortes temáticos, os estudos selecionados para análise compartilham uma preocupação comum com a qualificação da atuação profissional frente às transformações tecnológicas em curso. Em suas análises partem, em muitos casos, de uma perspectiva crítica, evidenciando que as TICs não podem ser compreendidas apenas como ferramentas neutras, mas como elementos que expressam e reproduzem dinâmicas estruturais mais amplas da sociedade contemporânea. Nesse sentido, o debate em torno do tema se articula a questões centrais do projeto ético-político da profissão, como a defesa dos direitos sociais, a garantia do acesso aos serviços e a proteção dos sujeitos em contextos de crescente digitalização dos processos sociais.

A sistematização e análise do material selecionado está fundamentada na perspectiva de totalidade, considerando três dimensões principais: o enfoque crítico adotado pelos estudos, o eixo temático predominante em cada produção, e a ideia central sobre a relação entre as TICs e o Serviço Social expressa nos estudos.

A seguir, apresenta-se um quadro que sintetiza os estudos analisados quanto aos tipos de pesquisa e dimensões investigadas, de modo a subsidiar a análise crítica que será desenvolvida neste capítulo. Essa sistematização permite visualizar os caminhos metodológicos adotados, a diversidade de abordagens sobre o tema e a forma como cada trabalho constrói sua compreensão sobre a relação entre tecnologias e o exercício profissional no Serviço Social.

Quadro 2 - Quadro demonstrativo dos estudos selecionados

TIPO DE TRABALHO DE	TIPO DE ESTUDO	EIXO CENTRAL DO ESTUDO
---------------------	----------------	------------------------

CONCLUSÃO		
DISSERTAÇÃO	Documental e bibliográfica	Pesquisa documental em plataformas digitais (lives do YouTube); abordagem qualitativa com base no método crítico-dialético.
TESE	Bibliográfica, documental e empírica	Levantamento bibliográfico; análise documental institucional; aplicação de questionários e realização de entrevistas semiestruturadas com profissionais.
DISSERTAÇÃO	Bibliográfica e empírica	Pesquisa bibliográfica; aplicação de questionários e entrevistas presenciais com assistentes sociais da proteção social básica de Porto Alegre.
DISSERTAÇÃO	Bibliográfica e documental	Revisão de dissertações e teses (1990–2021) sobre TICs no Serviço Social; análise temática das produções.
DISSERTAÇÃO	Documental quanti-qualitativa	Análise documental dos trabalhos apresentados em congressos CBAS (1971–2016), com categorização temática e abordagem quanti-qualitativa.
DISSERTAÇÃO	Bibliográfica, documental e aplicação de questionário	Revisão bibliográfica; análise documental; aplicação de questionário com assistentes sociais vinculados à temática da tecnologia social.
DISSERTAÇÃO	Bibliográfica e documental	Levantamento e análise de 42 publicações acadêmicas (teses, dissertações, artigos e TCCs) sobre sistemas de informação e racionalidade formal-abstrata.
DISSERTAÇÃO	Bibliográfica e documental	Revisão de literatura e análise de documentos técnicos e científicos sobre TICs e a sociedade da informação no contexto do Serviço Social.

Fonte: Elaboração própria (2025).

Com base nessa sistematização observamos que todos os estudos analisados adotam uma perspectiva crítica, ainda que com diferentes níveis de aprofundamento teórico e metodológico. Baseiam-se na tradição marxista e nas contribuições da Teoria Social Crítica, assumindo o método crítico-dialético como

eixo de análise da realidade social e das implicações das TICs no Serviço Social. Essa perspectiva se evidencia tanto na escolha das categorias analíticas — como reestruturação produtiva, racionalidade formal-abstrata, precarização do trabalho e controle — quanto na crítica à incorporação acrítica das tecnologias pelas instituições.

Desse modo, considerando a necessidade dessa apreensão dos fenômenos sociais através da essência, o ponto de partida foi a compreensão da forma de produção e reprodução da sociabilidade capitalista, pois sem esse pontapé torna-se impossível desnudar o verdadeiro conhecimento do movimento da totalidade. Por conseguinte, no delineamento do nosso objeto investigativo, levamos em conta sua inter-relação entre as expressões particulares/singulares — dadas em âmbito local — e os aspectos gerais/universais — dados na totalidade (Melo, 2023).

Ao mesmo tempo, como ressalta Kosik (1986, p. 12), “compreender o fenômeno é atingir a essência, sem o fenômeno, sem a sua manifestação e revelação, a essência seria inatingível”, o que reforça a importância de analisar o objeto na sua totalidade.

Os estudos recorrem amplamente a autores como Marx, Engels, Mészáros e Harvey, além de intelectuais do Serviço Social brasileiro, como Iamamoto, Netto, Guerra, Almeida e Behring, o que reafirma o enraizamento teórico nas formulações críticas da profissão. A presença dessas referências não apenas fundamenta o posicionamento dos trabalhos frente à realidade investigada, como também sinaliza o compromisso da produção acadêmica com os princípios do Projeto Ético Político da categoria, buscando compreender as mediações sociais e institucionais que impactam o exercício profissional.

No que diz respeito ao tipo de investigação e fonte de pesquisa, 05 (cinco) estudos utilizaram abordagens bibliográficas e documentais, ancoradas na análise de literatura científica, documentos institucionais, trabalhos de eventos e bases de dados acadêmicas. Esses estudos permitiram mapear e sistematizar os debates sobre TICs no Serviço Social, abordando os impactos da informatização no cotidiano profissional.

Outras 03 (três) pesquisas realizaram coleta de dados empíricos, por meio de questionários, entrevistas semiestruturadas ou análise qualitativa de materiais produzidos diretamente por profissionais da área, possibilitando compreender as experiências concretas diante das mediações tecnológicas, especialmente durante a

pandemia de COVID-19. A diversidade metodológica evidencia uma produção que articula teoria e prática, análise crítica e realidade vivida, contribuindo para o fortalecimento de um olhar atento às contradições do contexto atual.

Entre os referenciais teóricos mobilizados nos estudos analisados, destaca-se também a contribuição do filósofo brasileiro Álvaro Vieira Pinto, cujas formulações têm sido utilizadas para qualificar o debate sobre tecnologia no Serviço Social, as obras mais referenciadas nesse contexto são *O Conceito de Tecnologia* – volumes I e II (Pinto, 2005). Essa abordagem crítica permite romper com uma concepção fetichizada ou neutra da tecnologia, compreendendo-a como um produto histórico e social, profundamente vinculado às contradições do modo de produção capitalista.

Em alguns dos trabalhos analisados, os conceitos de Pinto (2005), são utilizados para definir e problematizar o papel das TICs na sociedade contemporânea, evidenciando que tais tecnologias não são instrumentos neutros, mas formas de mediação social que podem tanto reproduzir lógicas de dominação e controle, quanto ser apropriadas de maneira crítica pelos sujeitos sociais. A incorporação dessa perspectiva amplia o entendimento sobre a função das tecnologias no exercício profissional do assistente social, reforçando a necessidade de uma leitura situada, ética e politicamente comprometida com os interesses da classe trabalhadora.

A crítica presente nos trabalhos analisados evidencia, de forma recorrente, a relação entre o avanço tecnológico e a precarização do trabalho profissional, com destaque para a intensificação dos mecanismos de controle institucional. Ao mesmo tempo, essa crítica se articula à defesa do uso social e contra-hegemônico das tecnologias, questionando o uso acrítico e subordinado das TICs às lógicas do capital. Esse posicionamento crítico também se estende à rejeição da racionalidade técnica dominante, à leitura crítica dos discursos institucionais e à análise da própria produção acadêmica sobre o tema, inserindo-se, assim, numa crítica mais ampla ao contexto da chamada sociedade da informação.

A crítica à chamada “sociedade da informação” aparece em vários trabalhos analisados, evidenciando que o avanço das TICs no trabalho profissional está vinculado à intensificação do controle e à alienação dos trabalhadores. Gonçalves (2023) analisa o teletrabalho no IFG e aponta que, embora as TICs parecessem simplificar tarefas, acabaram funcionando como mecanismos de alienação e intensificação do controle gerencial. A autora afirma que esse processo reduziu a

atuação profissional a um trabalho automatizado e guiado por métricas. Da mesma forma, Bueno (2022) observa que o uso ampliado das TICs nas modalidades remotas transferiu custos aos trabalhadores, agravando a precarização no contexto da proteção social básica.

Mais do que uma simples designação de época, a chamada sociedade da informação representa uma nova etapa da sociabilidade capitalista, marcada pela centralidade da informação como mercadoria e instrumento de controle. Esse modelo, amplamente difundido sob um verniz de modernidade e eficiência, tem sido questionado por estudos que evidenciam como as TICs operam como mecanismos de intensificação da exploração e de precarização do trabalho.

Em vez de democratizar o acesso ao conhecimento, as tecnologias frequentemente são apropriadas pelas instituições sob a lógica do capital, promovendo a individualização das responsabilidades, a despolitização das relações sociais e a naturalização da produtividade como valor central. A esse respeito, as reflexões de Pinto (2005), são fundamentais, ao compreender a tecnologia não como neutra, mas como expressão das relações sociais e políticas de seu tempo. Assim, retomar sua perspectiva crítica permite desmascarar o discurso fetichizado em torno das TICs, recuperando a dimensão ética e política do uso da tecnologia no exercício profissional do assistente social.

Essas observações ganham ainda mais relevância quando se considera a opção metodológica no tocante às fontes de dados dos estudos analisados. Foram selecionadas, para esta análise, 8 (oito) produções acadêmicas elaboradas entre os anos de 2018 e 2024, com base em critérios como recorte temporal, pertinência temática e contribuição ao debate crítico sobre a relação entre as TICs e o Serviço Social.

Dentre esses trabalhos, cinco são de natureza empírica e três de caráter bibliográfico. A predominância de investigações empíricas destaca a importância de evidências construídas a partir do cotidiano profissional, permitindo aprofundar a compreensão sobre os desafios concretos e as possibilidades que se apresentam diante da crescente inserção das tecnologias no exercício da profissão.

As pesquisas empíricas destacam-se por trazerem o enfoque crítico ancorado na realidade concreta do exercício profissional. Por meio de entrevistas, observação participante ou estudo de caso, esses trabalhos evidenciam as contradições vividas cotidianamente pelos assistentes sociais no uso das TICs. As análises emergem das

experiências reais e revelam como as tecnologias afetam diretamente os sujeitos envolvidos, seja nas práticas institucionais, seja na mediação com os usuários dos serviços.

Já as pesquisas bibliográficas — embora também adotem perspectivas críticas — tendem a operar em um plano mais conceitual e teórico, refletindo sobre os fundamentos históricos, políticos e filosóficos da relação entre tecnologia e trabalho profissional. Por isso, embora o olhar crítico esteja presente, ele se expressa mais por meio da revisão de literatura e da sistematização de ideias do que pela observação direta da realidade.

Esse dado metodológico permite observar que, embora o posicionamento crítico esteja presente em todas as produções analisadas, ele se expressa de maneiras distintas. Nos estudos bibliográficos, a crítica se estrutura predominantemente a partir da interlocução com autores da tradição marxista e da sistematização teórica sobre tecnologia e trabalho profissional, não sendo construída diretamente a partir da escuta ou observação do cotidiano profissional, como ocorre nas pesquisas empíricas.

Nesse sentido, Santos (2018), em uma pesquisa exclusivamente documental, afirma que os sistemas de informação reproduzem uma “racionalidade formal-abstrata” e se configuram como mecanismos de intensificação da exploração e pragmatismo, em oposição à rationalidade emancipatória do Serviço Social. Essa diferenciação metodológica não reduz a potência analítica desses estudos, mas revela os limites e as possibilidades de cada abordagem na apreensão da realidade profissional.

Quanto ao eixo temático, os estudos abordam contextos diversos, com ênfase em políticas públicas como saúde, assistência social e educação, além de espaços de produção acadêmica e científica da categoria. O contexto da pandemia de COVID-19 surge como um marco transversal importante em pelo menos 4 (quatro) produções, por ter intensificado o uso das tecnologias digitais e exposto os limites e possibilidades dessa mediação no exercício profissional.

Destaca-se 2 (dois) trabalhos que analisam o uso das TICs em instituições federais de ensino, em práticas interventivas inovadoras baseadas em tecnologias sociais, outros dois trabalhos, de natureza documental, analisam a presença do debate sobre TICs em produções apresentadas em eventos da categoria, como congressos e encontros profissionais, evidenciando a crescente inserção do tema

nas pautas coletivas da profissão. Por fim, destaca-se ainda um estudo que examina a utilização de tecnologias sociais em práticas intervencionistas, sinalizando possibilidades inovadoras e críticas no uso das TICs de forma estratégica e politicamente orientada.

Nos estudos empíricos, os eixos temáticos estão estreitamente vinculados ao contexto institucional em que o trabalho social se realiza: saúde, educação, proteção social básica, tendo a pandemia de COVID-19 como um elemento conjuntural que intensificou e modificou o uso das TICs. Isso permite discutir os impactos das TICs a partir de dados específicos, demonstrando como elas alteram fluxos de trabalho, formas de atendimento e estratégias de intervenção.

Ademais, nas pesquisas bibliográficas, os temas assumem um recorte mais amplo. Por exemplo, trabalhos que revisam a produção científica sobre TICs no Serviço Social não tratam diretamente de um campo de atuação, mas sim das formas como a profissão tem pensado o tema. Isso permite traçar panoramas históricos e identificar lacunas ou avanços no debate.

No que se refere à ideia central sobre as TICs e o Serviço Social, nos estudos empíricos as análises indicam que essas tecnologias são compreendidas de forma ambivalente. Por um lado, aparecem como recursos com potencial para ampliar o acesso, qualificar a comunicação e favorecer práticas criativas e participativas, desde que utilizadas com intencionalidade crítica e alinhadas ao projeto ético-político. A exemplo do estudo de Bueno (2023, p. 7) que afirma “as TICs aparecem como recursos com potencial para ampliar o acesso, qualificar a comunicação e favorecer práticas criativas e participativas, desde que utilizadas com intencionalidade crítica e alinhadas ao projeto ético-político.”

Por outro lado, são frequentemente associadas a processos de racionalização, padronização e vigilância, que podem comprometer a autonomia profissional e esvaziar a dimensão relacional e ética do trabalho social. Em alguns estudos, especialmente os que tratam de práticas na pandemia e da chamada “sociedade da informação”, a presença das TICs é vista como constitutiva da realidade contemporânea, exigindo do Serviço Social o enfrentamento das contradições geradas por seu uso e a busca por estratégias que mantenham o compromisso com os direitos sociais.

Essa leitura aparece de forma explícita em Bueno (2023), ao refletir sobre o paradoxo presente no uso das tecnologias no cotidiano profissional:

Esse cenário origina um paradoxo: de um lado, a tecnologia é uma estratégia na construção de propostas profissionais para que não se perca o alcance de organização do coletivo; de outro, o uso da tecnologia, de base digital, coloca-se como uma outra forma que a profissão precisa se apropriar da junção das TICs, como aliado na manutenção da direção social da profissão (Bueno, 2023, p. 95).

Nos estudos de natureza empírica, a ideia central acerca das TICs emerge, em grande medida, como resposta às tensões concretas vivenciadas no cotidiano do trabalho profissional. As tecnologias são frequentemente apresentadas como instrumentos ambíguos: ao mesmo tempo em que possibilitam a ampliação da comunicação e a otimização de determinados processos, também promovem a padronização das ações, desumanizam o atendimento e intensificam mecanismos de controle e vigilância institucional. Como fica explícito nos estudos de Gonçalves (2023) e Bueno (2023):

Com o incremento da utilização das TIC e o desenvolvimento dos processos de informatização dos serviços, o discurso concentrou-se nos seus aspectos positivos: celeridade, “modernização”, redução de gastos com energia e papel, além da previsão de redução orçamentária com pessoal e a propagada eficiência dos serviços públicos disponibilizados à sociedade. Para além da mistificação do uso das TIC, é importante problematizar os desafios estruturais, tais como a redução e a não recomposição do quadro de pessoal, a aquisição de sistemas providos pelo mercado que não passam nem permitem customizações conforme as necessidades de quem os utiliza e a escassez de trabalhadores/as específicos/as da tecnologia da informação e comunicação contratados/as para atender e dar suporte às demandas crescentes (Gonçalves, 2023, p. 204).

A pesquisa da autora contribui de maneira significativa para aprofundar a compreensão dessas contradições, ao analisar como a racionalidade técnico-informacional, articulada a práticas gerenciais e administrativo-burocráticas, incide diretamente sobre o trabalho dos assistentes sociais no Instituto Federal de Goiás (IFG). A autora identifica que, durante a pandemia, o teletrabalho mediado pelas TICs intensificou o controle dos processos laborais e aumentou a exigência por cumprimento de métricas, desconsiderando a complexidade do trabalho social.

Além disso, destaca que o que parecia ser uma simplificação das tarefas, na prática, resultou na alienação profissional, uma vez que parte de suas funções passou a ser realizada diretamente pelos sistemas digitais, sem mediação humana. Nessa lógica, o assistente social torna-se, segundo a autora, uma espécie de

“profissional do clique”, cada vez mais afastado da dimensão relacional que caracteriza sua atuação.

De modo complementar, o estudo de Bueno (2023) analisa a atuação de assistentes sociais em equipamentos públicos de assistência social e a partir da aplicação de questionários e entrevistas presenciais, buscou compreender como os profissionais vivenciaram a precarização do trabalho, os impactos éticos e técnicos das TICs, e as estratégias de resistência diante das transformações impostas pela intensificação do uso das tecnologias.

Os resultados apontam que, embora as TICs tenham se mostrado fundamentais para a manutenção dos vínculos com os usuários durante o período pandêmico — especialmente como ferramenta de comunicação e acesso a serviços —, sua incorporação no cotidiano profissional implicou em sobrecarga de trabalho, intensificação do controle, transferência de custos para os trabalhadores (como *internet* e equipamentos) e invasão da vida privada, sobretudo entre as mulheres, devido à simultaneidade das tarefas domésticas e laborais no mesmo ambiente (Bueno, 2023).

A autora adverte, ainda, que essas transformações devem ser compreendidas no contexto mais amplo da reestruturação produtiva do capital, marcada por estratégias de individualização e dispersão da classe trabalhadora. Nesse sentido, destaca:

Entende-se que há a necessidade de a categoria estar atenta para os novos cenários desafiadores da classe trabalhadora, frente às roupagens assumidas pela mais-valia, e que são utilizadas para expropriação, associada ao sistema neoliberal e à expansão do capital. Diluem-se os trabalhadores em segmentos individualizados, cujas tecnologias e as novas modalidades de trabalho fomentam a dispersão do coletivo, muito embora as tecnologias constituam ferramentas de informações [...] (Bueno, 2023, p. 11).

Desse modo, os estudos empíricos revelam a complexidade da incorporação das TICs no cotidiano do trabalho profissional, especialmente no Serviço Social. Se por um lado as tecnologias possibilitam avanços na comunicação e na manutenção dos vínculos com os usuários, por outro evidenciam-se processos de precarização, alienação e intensificação do controle, que impõem desafios éticos e técnicos significativos.

Nesse cenário, torna-se imprescindível que a categoria profissional desenvolva não apenas novas competências técnicas, mas também estratégias

coletivas de resistência e luta, capazes de enfrentar as reconfigurações impostas pelo capital e preservar a dimensão humana e relacional do trabalho social. Assim, reafirma-se a importância da articulação entre teoria e prática, da construção coletiva de estratégias de resistência e da defesa dos princípios que fundamentam o projeto ético-político do Serviço Social.

Entre os estudos de caráter bibliográfico, destaca-se a pesquisa de Castro (2023), que analisa a produção acadêmica sobre a interface entre o Serviço Social e as TICs, com base em uma revisão integrativa de dissertações e teses produzidas entre 2017 e 2023. A autora evidencia que, no conjunto das análises revisadas, prevalece uma perspectiva crítica, que comprehende a tecnologia não como instrumento neutro, mas como campo de disputa ideológica e prática, diretamente atravessado pelas determinações do modo de produção capitalista (Bueno, 2023). A partir de um referencial teórico ancorado na tradição marxista, o estudo reforça a ideia de que as TICs são produtos históricos e sociais, ao mesmo tempo em que influenciam — e são influenciadas — pelas relações de poder, trabalho e reprodução da vida social.

Entre as principais repercussões identificadas, Castro (2023) aponta o impacto das TICs na reconfiguração das formas de trabalho da/o assistente social, especialmente no que diz respeito à comunicação com os usuários, à gestão de dados e à vigilância institucional. A autora reconhece que, embora possam contribuir para a inovação na prática profissional, as TICs também impõem desafios éticos, operacionais e políticos, que exigem uma postura crítica e alinhada ao projeto ético-político da profissão.

De forma complementar, a pesquisa de Melo (2023) também se insere no campo dos estudos bibliográficos, contribuindo para o debate crítico sobre o avanço das tecnologias no Serviço Social. O autor parte do referencial marxista para analisar como as TICs têm sido apropriadas sob a lógica da racionalidade instrumental, especialmente no contexto das contrarreformas neoliberais e da reconfiguração do Estado.

A tecnologia, nesse horizonte, é compreendida como ferramenta funcional à intensificação do controle social e à mercantilização dos direitos, reforçando os processos de precarização do trabalho e o esvaziamento do caráter público das políticas sociais. Melo (2023) destaca que a incorporação acrítica das TICs tende a

deslocar o foco da mediação profissional e da escuta qualificada para a eficiência técnica, o que compromete a dimensão ético-política do exercício profissional.

Ainda que reconheça a possibilidade de apropriação contra-hegemônica dessas ferramentas, o autor ressalta que sua adoção deve estar subordinada aos princípios do projeto profissional, Melo (2023, p. 11), ressalta que “a apropriação dessas ferramentas deverá ocorrer de forma a mediar valores e princípios do projeto profissional, para distanciar essa prática do burocratismo e tecnicismo reforçadores das estruturas do capitalismo.”.

Além disso, Melo (2023) alerta que a crítica à precarização do uso das TICs não deve recair sobre as ferramentas em si, mas sobre as condições precárias de sua implementação, afirmando: “não podemos cair na demonização das mesmas, pois se forem impostas sem condições nenhuma a culpabilidade deve recair sobre o empregador, seja ele o Estado ou a empresa privada” (*Idem*, 2023, p. 106).

A análise do conjunto dos estudos bibliográficos permite identificar uma compreensão crítica acerca das TICs, sustentada por referenciais teóricos que problematizam as mediações sociais, políticas e econômicas implicadas no uso dessas tecnologias no trabalho profissional. Predomina, nessas pesquisas, uma leitura que se ancora em autores como Álvaro Vieira Pinto (2005), Paulo Freire (1987), Evgeny Morozov (2011), Karl Marx (2011 [1867]), Raquel Raichelis (1998) e Renato Veloso (2024)²¹ — este último, inclusive, com reflexões que dialogam diretamente com os fundamentos teóricos deste trabalho.

Essas abordagens compartilham a concepção de que a tecnologia não é neutra, mas expressão histórica das relações sociais de produção, sendo moldada por interesses de classe e por projetos societários em disputa. Assim, comprehende-se que as TICs devem ser analisadas a partir de suas determinações econômicas e ideológicas, sem perder de vista as possibilidades de resistência e apropriação crítica. Vale destacar, contudo, que o uso desses referenciais não é exclusivo às pesquisas teóricas: estudos empíricos também têm buscado dialogar

²¹ Cabe destacar que os autores mencionados têm uma produção ampla, sendo mobilizados em diferentes momentos das análises examinadas, com base em múltiplas obras. No caso de Álvaro Vieira Pinto, por exemplo, além de *O Conceito de Tecnologia* (2005), são também utilizadas reflexões mais amplas sobre ciência e sociedade presentes em sua obra. Paulo Freire é recorrente em discussões sobre mediação pedagógica e emancipação. Evgeny Morozov contribui com diversas análises sobre as contradições do uso político das tecnologias digitais. As referências a Marx vão além de *O Capital*, abrangendo textos sobre ideologia, trabalho e alienação. Já autores como Raquel Raichelis e Renato Veloso apresentam publicações específicas que articulam o Serviço Social com as transformações tecnológicas no mundo do trabalho, sendo fontes teóricas importantes para pensar criticamente o uso das TICs no exercício profissional.

com essa tradição crítica, articulando teoria e prática na análise das mediações tecnológicas presentes no cotidiano do Serviço Social.

O debate sobre o uso das TICs no Serviço Social tem emergido de forma mais intensa nos últimos anos evidenciando um esforço crescente da categoria em produzir análises críticas e propor caminhos éticos e estratégicos para a apropriação das TICs na prática profissional. Mesmo diante dos desafios impostos pela precarização do trabalho, pelo aumento do controle institucional e pela racionalização das práticas, o Serviço Social tem buscado refletir sobre os impactos das tecnologias a partir de uma perspectiva que dialoga com seu projeto ético político.

A produção acadêmica recente evidencia não apenas os riscos e limitações associados ao uso das TICs, mas também reconhece seu potencial para ampliar o acesso, qualificar a comunicação e promover práticas inovadoras, desde que seu uso seja pautado por uma reflexão crítica e um compromisso com os direitos sociais. Dessa forma, o avanço desse campo de estudos aponta para a necessidade de aprofundar o debate teórico-prático e fortalecer estratégias coletivas que viabilizem a apropriação consciente das tecnologias no cotidiano profissional.

Dentre os estudos de natureza bibliográfica, observa-se um esforço teórico em desnaturalizar a tecnologia, compreendendo as TICs não como ferramentas neutras, mas como expressões das mediações históricas, políticas e sociais. Os trabalhos bibliográficos são exemplares nesse sentido ao compreender a tecnologia como parte das disputas. Um exemplo é o estudo de Melo (2023) que conceitua e comprehende a inserção das TICs, reforça que:

Qualquer generalização a respeito das tecnologias, que não considere os processos do modus operandi da sociedade imperante, e as mediações sócio-históricas com a cultura, o meio ambiente, o trabalho e expressões profissionais, podem empobrecer as análises e direcionar para uma visão a-histórica e a-crítica das tecnologias (Melo, 2023, p. 83).

Para o autor, as TICs devem ser entendidas como um “ato transformador da matéria, pela qual homens e mulheres realizam, inherentemente, a sua condição de humanidade” (Melo, 2023, p. 84), e sua apropriação crítica exige reconhecer as tensões e intenções que atravessam seu uso, especialmente em contextos como o da pandemia, que evidenciou “solos mais profundos” onde as tecnologias são potencializadas e intensificadas.

Nos estudos empíricos, a abordagem tende a ser mais focada nas experiências práticas e nos impactos concretos da inserção das TICs no cotidiano do trabalho social, em resumo: as compreensões não são exatamente distintas, mas sim complementares, com ênfases diferentes — os bibliográficos no referencial teórico crítico e os empíricos na aplicação e nos efeitos concretos. Um exemplo é o estudo de Gonçalves que parte perspectiva crítica e fundamentada na tradição marxista, Gonçalves (2023) situa a incorporação das TICs no Serviço Social dentro do processo mais amplo de reestruturação produtiva do capital, assim como em muitos dos trabalhos bibliográficos.

Como já destacado, o estudo empírico de Gonçalves (2023, p. 63) apresenta elementos que evidenciam que “a incorporação das TIC nos processos de produção e reprodução social assume destaque no capitalismo do século XX, mais precisamente a partir da década de 1970, contexto marcado pelo esgotamento dos mecanismos de regulação da acumulação do capital apoiada no modo keynesiano/fordista”. Isso significa que as tecnologias não emergem como instrumentos neutros, mas se inserem em um projeto societário que redefine o papel do trabalho e amplia os mecanismos de controle e de aumento da produtividade.

Gonçalves (2023) também destaca a forma como as TICs foram incorporadas no cotidiano dos assistentes sociais durante a pandemia, revelando uma ambiguidade recorrente: ao mesmo tempo em que essas ferramentas viabilizaram a continuidade dos serviços, também intensificaram a precarização e os mecanismos de controle institucional. Segundo a autora, “as alterações empreendidas nas rotinas de trabalho pelo uso intensificado das TIC, em especial, no período pandêmico da COVID-19, evidenciaram distintas concepções sobre tecnologia, ora como aliada do desenvolvimento do trabalho, ora como uma ameaça” (*Idem*, 2023, p. 113). Este dado empírico demonstra que essa tensão entre funcionalidade e dominação estão presentes no modo como os profissionais expericiam e interpretam a mediação tecnológica.

Assim, a compreensão das TICs nesses trabalhos não se limita a um olhar unidimensional; pelo contrário, articula uma perspectiva crítica que reconhece as potencialidades inovadoras das tecnologias, ao mesmo tempo em que aponta seus limites e os riscos de ampliação das desigualdades e do controle social. Dessa forma, os estudos empíricos e bibliográficos se complementam ao fornecer uma

visão integrada que articula numa unidade a teoria e a prática no debate sobre as TICs no campo do Serviço Social.

4.3 As TICs e o processo de trabalho do Assistente Social: reflexões a partir dos estudos selecionados

Ao considerar os estudos analisados, torna-se evidente que as TICs vêm impactando diretamente o processo de trabalho do assistente social, interferindo em sua organização, nos meios de comunicação com os usuários, nas formas de registro e nos modos de controle institucional. A discussão em torno desse tema ganha centralidade à medida que a incorporação das TICs não se dá de maneira neutra, mas carrega implicações técnicas, éticas e políticas que atravessam a prática profissional em diferentes contextos de atuação.

Nesse sentido, cabe retomar, ainda que de forma breve, que o processo de trabalho no Serviço Social envolve a mediação entre as expressões da questão social e os meios institucionais destinados a enfrentá-las, sendo composto por atividades técnicas, teóricas e relacionais, orientadas por uma intencionalidade ética e política. Como aponta Iamamoto (2009), trata-se de uma atividade inserida na divisão sociotécnica do trabalho, vinculada às relações sociais e às determinações do modo de produção capitalista.

Assim, os meios utilizados — inclusive as tecnologias — integram o processo de trabalho e carregam em si marcas das relações sociais mais amplas. Nesse sentido, Guerra (2000, p. 3) afirma que “o processo de trabalho é compreendido como um conjunto de atividades prático-reflexivas voltadas para o alcance de finalidades, as quais dependem da existência, da adequação e da criação dos meios e das condições objetivas e subjetiva”. Essa compreensão reforça a ideia de que as TICs, ao serem incorporadas no cotidiano profissional, não se inserem de forma neutra, mas articulam-se às finalidades e contradições da prática profissional.

Complementando essa análise, Guerra (2024, p. 7) adensa uma reflexão quando se refere a inserção das TICs, destacando que “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”. Deste modo, a análise das TICs no exercício profissional exige considerar as disputas e determinações

presentes no interior do processo de trabalho, indo além de uma visão meramente instrumental ou funcional.

Como destaca Costa (2008), para aprofundar a compreensão sobre como as TICs se inserem no processo de trabalho do assistente social, é fundamental reconhecer que esse processo se desdobra em três dimensões inter-relacionadas: a teórico-metodológica, que fundamenta a análise crítica da realidade social e orienta a intervenção profissional; a ético-política, que sustenta o compromisso com os valores da profissão e o projeto ético-político voltado à defesa dos direitos sociais; e a técnico-operativa, que envolve os instrumentos, técnicas e recursos empregados no cotidiano da prática profissional.

As TICs, ao serem incorporadas nesse contexto, influenciam e são influenciadas por essas três esferas, repercutindo não apenas nas rotinas e procedimentos, mas também na forma como o assistente social interpreta a realidade e sustenta suas decisões éticas e políticas. Assim, esta subseção tem como objetivo destacar o que os estudos selecionados revelam sobre o impacto das TICs no processo de trabalho do assistente social, considerando essas dimensões, apontando tanto os desafios quanto às possibilidades para um exercício crítico e comprometido da profissão.

Os estudos selecionados para esta análise apresentam contribuições significativas para o debate sobre as TICs no Serviço Social, revelando diferentes perspectivas quanto à incorporação dessas tecnologias no cotidiano profissional e suas implicações ético-políticas e técnico-operativas.

No grupo dos estudos empíricos — Gonçalves (2023), Bueno (2023) e Abreu (2022) — a inserção das TICs é analisada a partir da experiência direta das/os assistentes sociais, enfatizando o impacto das tecnologias em seus processos de trabalho. Gonçalves (2023) evidencia a contradição presente na incorporação das TICs no contexto capitalista, ressaltando que as tecnologias são mobilizadas tanto para aumentar a produtividade quanto para intensificar o controle sobre o trabalho, especialmente durante o período da pandemia.

Bueno (2023) traz à tona as estratégias de resistência dos profissionais diante da precarização do trabalho ampliada pelo uso intensificado das TICs, além das questões relativas à sobrecarga, invasão da privacidade e desigualdades de gênero. Abreu (2022), por sua vez, contribui ao analisar como as tecnologias sociais podem

abrir novos caminhos para a prática intervencional do Serviço Social, apontando para possibilidades inovadoras apesar dos desafios estruturais.

De modo geral, os estudos bibliográficos selecionados concentram-se na sistematização teórica e crítica sobre o avanço das tecnologias da informação e comunicação e seus desdobramentos no exercício profissional do assistente social. Diferentemente dos estudos empíricos, que enfatizam o cotidiano institucional, essas produções problematizam de forma mais ampliada as determinações históricas, políticas e sociais que atravessam o uso das TICs, situando-as no contexto da reestruturação produtiva, da financeirização e da intensificação do controle social.

Como pode ser demonstrado por Melo (2023), Rodrigues (2022), Dias Júnior (2018), Santos (2018), e Castro (2024) — a análise das TICs no Serviço Social é orientada por referenciais críticos que enfatizam a historicidade, a dimensão ideológica e a natureza socialmente construída das tecnologias.

Melo (2023), por exemplo, destaca a tecnologia como um ato transformador da matéria, cuja aplicação está condicionada pelos processos sociais, políticos e econômicos, reforçando a necessidade de uma análise crítica das mediações sociais que influenciam seu uso. Esses trabalhos apresentam as TICs como campos de disputa ideológica e prática, onde as possibilidades emancipatórias convivem com os riscos de tecnicismo, burocratização e reforço das desigualdades. Além disso, problematizam a influência crescente das tecnologias digitais nas políticas públicas e nos modos de gestão, trazendo novas demandas para a formação e atuação profissional, especialmente no domínio técnico e na reflexão ética.

Dessa forma, a partir da análise conjunta dos estudos, observa-se que o debate acerca das TICs no Serviço Social atravessa uma tensão entre as potencialidades de inovação e comunicação que as tecnologias propiciam, e os riscos de precarização, controle e desumanização do trabalho. Os autores apontam para a urgência de construir uma compreensão crítica e dialética das TICs, que permita tanto a apropriação consciente e ética dessas ferramentas quanto o enfrentamento dos desafios impostos pelo contexto neoliberal e pela reestruturação produtiva. Aprofundar esse debate é fundamental para que a profissão possa se posicionar de forma crítica frente às transformações em curso e reafirmar seu compromisso com a defesa dos direitos sociais e a valorização do trabalho humano.

Dando continuidade à análise, apresenta-se a seguir um quadro comparativo com os principais elementos identificados nos estudos selecionados, considerando

como cada um deles aborda a relação entre as TICs e o processo de trabalho do assistente social, onde o intuito é sintetizar, de forma um pouco mais didática, os enfoques adotados, destacando a presença das três dimensões do processo de trabalho — teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa — no tratamento do tema pelas diferentes produções.

Ao analisar a inserção das TICs no processo de trabalho do Serviço Social, torna-se fundamental considerar as múltiplas dimensões que compõem essa relação: a teórico-metodológica, a ético-política e a técnico-operativa. Essas dimensões são inter-relacionadas e se manifestam simultaneamente na prática profissional, influenciando tanto a concepção quanto a execução do trabalho social mediado pelas TICs.

O destaque dessas dimensões é importante porque permite compreender as diferentes formas pelas quais as TICs impactam o Serviço Social, não apenas enquanto ferramentas técnicas, mas também enquanto elementos que envolvem escolhas teóricas e éticas, que orientam a intervenção e comprometem o projeto político-profissional da categoria. Ao identificar como cada estudo enfatiza essas dimensões, é possível revelar tanto as convergências quanto às tensões presentes nas análises, ampliando a compreensão crítica acerca dos desafios e potencialidades impostos pelas tecnologias no campo do Serviço Social.

Assim, a organização dos estudos selecionados segundo seu tipo, objetivos e resultados, articulados posteriormente com as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, contribui para um mapeamento mais preciso do debate acadêmico e prático sobre as TICs no Serviço Social, alinhando-se aos objetivos desta pesquisa.

Quadro 3- Estudos sobre TICs no Serviço Social: objetivos, evidências e dimensões do processo de trabalho

Nº	TIPO ESTUDO	OBJETIVO GERAL	DIMENS RESULTADO/EVIDÊNCIAS CENTRAIS	DIMENSÃO
1	Bibliográfico	Refletir criticamente sobre o uso das TICs no Serviço Social no contexto da saúde e da pandemia	Evidencia mudanças nas rotinas de atendimento, desafios ético-políticos, e necessidade de mediação crítica das tecnologias	Técnico-operativa, ético-política

2	Empírico	Compreender como as TICs reconfiguram o trabalho das assistentes sociais no IFG, em especial no teletrabalho	Destaca o controle intensificado, a alienação digital e tensões entre produtividade e relação com usuários.	Técnico-operativa, teórico-metodológica
3	Empírico	Investigar o uso das TICs no SUAS, em contexto de precarização	Aponta sobrecarga de trabalho, transferência de custos ao trabalhador e dificuldade de acesso dos usuários.	Técnico-operativa, ético-política
4	Bibliográfico/Documental	Mapear teses e dissertações sobre TICs no SS entre 1990–2021	Revela abordagens críticas e aponta a carência de análises sobre impactos técnico-operativos.	As três dimensões
5	Bibliográfico/Documental	Analizar como os debates sobre TICs foram apresentados nos CBAS	Identifica crescimento do tema nas últimas décadas, com ênfase em desafios metodológicos e ético-políticos.	Teórico-metodológica, técnico-operativa
6	Empírico	Investigar a tecnologia social como ferramenta no SS	Aponta uso criativo das TICs para fortalecer vínculos, com destaque para a articulação com valores ético-políticos.	Técnico-operativa, ético-política
7	Bibliográfico	Analizar o uso dos sistemas de informação e seus impactos na prática profissional	Discorre sobre o reforço da rationalidade técnico-instrumental e o enfraquecimento da dimensão relacional do trabalho.	Técnico-operativa, ético-política
8	Bibliográfico/Documental	Debater o conceito de “Serviço Social 4.0” e os desafios diante da sociedade da informação	Aponta desafios éticos, necessidade de formação digital crítica e reconfiguração da atuação profissional.	Teórico-metodológica, ético-política

Fonte: elaboração própria a partir da análise preliminar dos estudos selecionados.

A partir desse mapeamento foi possível perceber que a maioria dos estudos se debruça sobre a dimensão técnico-operativa do processo de trabalho, evidenciando como as TICs impactam diretamente as rotinas profissionais, os fluxos de atendimento e os instrumentos utilizados no cotidiano. Isso se explica pelo fato de que as tecnologias alteram, de imediato, o *modus operandi* do assistente social, transformando práticas e rotinas que são centrais para o exercício profissional.

Contudo, as análises não se limitam à dimensão técnico-operativa. Em diversos estudos, observa-se também o tensionamento da dimensão ético-política, sobretudo diante do uso das TICs como mecanismos de controle institucional, racionalização dos atendimentos e intensificação das demandas burocráticas. Bueno (2023), por exemplo, evidencia como as tecnologias, quando inseridas de forma acrítica e sem suporte adequado, contribuem para a sobrecarga profissional, desresponsabilização institucional e fragilização do vínculo com os usuários, gerando dilemas éticos no cotidiano. Gonçalves (2023) reforça esse ponto ao destacar que a apropriação das TICs no contexto do trabalho remoto intensificou o controle gerencial e comprometeu o tempo necessário para o planejamento e escuta qualificada — pilares fundamentais do projeto ético-político da profissão.

Além disso, embora em menor proporção, a dimensão teórico-metodológica também se faz presente, especialmente nos estudos de natureza bibliográfica, como os de Melo (2023) e Castro (2024). Esses trabalhos partem de referenciais críticos para compreender a tecnologia como um produto histórico, socialmente construído e atravessado por disputas ideológicas.

Melo (2023), por exemplo, afirma que qualquer análise sobre as TICs que desconsidere as mediações sócio-históricas tende a reproduzir uma visão a-histórica e tecnicista, descolada das determinações estruturais que influenciam o trabalho profissional. Tais abordagens ressaltam que as tecnologias não são neutras e que sua incorporação precisa ser analisada à luz dos fundamentos teóricos que orientam o Serviço Social.

Dessa forma, os estudos analisados demonstram que, embora a dimensão técnico-operativa seja a mais visível, há um entrelaçamento constante com as demais dimensões. O modo como as TICs são implementadas impacta não apenas os procedimentos, mas também os fundamentos éticos da atuação profissional e as concepções teóricas que orientam a análise da realidade e a intervenção. Reconhecer essa articulação é essencial para construir uma compreensão crítica e totalizante sobre os efeitos das tecnologias no processo de trabalho do assistente social.

Os estudos de natureza empírica — que envolvem observações, entrevistas e análises do cotidiano profissional — permitem evidenciar com mais concretude como as Tecnologias da Informação e Comunicação impactam o exercício profissional do assistente social em diversos contextos institucionais. De modo geral, essas

pesquisas destacam com maior ênfase a dimensão técnico-operativa do processo de trabalho, evidenciando mudanças nas rotinas, nos instrumentos de registro e nos meios de comunicação com os usuários, entretanto mantendo a articulação das demais dimensões.

As alterações mais recorrentes dizem respeito à adoção de sistemas informatizados, plataformas digitais de registro, comunicação via e-mail e aplicativos e a virtualização de atendimentos, principalmente em contextos pós-pandemia. Esses elementos modificam o modus operandi do trabalho, alterando a dinâmica dos atendimentos, a forma de produção e sistematização das informações e, por vezes, ampliando o volume de demandas.

Gonçalves (2023) e Bueno (2023) demonstram com clareza esses aspectos. Gonçalves evidencia como a intensificação do uso de tecnologias institucionais implicou em maior controle sobre os assistentes sociais, ao passo que reduziu os espaços de escuta e planejamento, tensionando diretamente a dimensão ético-política do trabalho. Já Bueno (2023) destaca que a implementação das TICs ocorreu sem o devido preparo institucional, o que gerou sobrecarga, insegurança técnica e novas formas de precarização — especialmente para as mulheres, em função da conciliação entre o trabalho remoto e as responsabilidades domésticas.

Nos contextos da saúde, da educação e da assistência social, por exemplo, observa-se a intensificação do uso de sistemas informatizados e plataformas digitais, que passaram a mediar parte significativa das ações profissionais. Esses recursos passaram a ser utilizados tanto para registros e elaboração de documentos quanto para a comunicação com usuários e outros profissionais das equipes. No campo da saúde, por exemplo, Melo (2023) aponta que o uso das TICs, especialmente no contexto da pandemia, alterou significativamente as formas de atendimento e acompanhamento dos usuários, exigindo a reorganização das rotinas institucionais.

Esses recursos alteram o modo como se realizam os atendimentos, os encaminhamentos e o próprio registro das intervenções, exigindo adaptações constantes e, muitas vezes, sem formação ou infraestrutura adequadas. Esse cenário revela tanto desafios técnicos quanto limitações estruturais no uso das TICs. Além disso, essa adaptação acelerada expõe contradições presentes no processo de trabalho: enquanto as TICs possibilitam maior agilidade e alcance, elas também podem ampliar desigualdades, sobretudo quando os usuários enfrentam barreiras de acesso e inclusão digital.

Nesse contexto, as limitações técnicas e estruturais se entrelaçam com desafios ético-políticos, evidenciando a necessidade de um olhar crítico e reflexivo sobre a incorporação dessas tecnologias na prática profissional, conforme apontam Bueno (2023) e Abreu (2022).

Contudo, os estudos não se restringem à dimensão operativa. A dimensão ético-política também é tensionada, sobretudo quando o uso das TICs ocorre em contextos marcados pela intensificação do trabalho, redução de equipes e controle institucional mais rígido. Em alguns relatos,²² os profissionais indicam que as tecnologias têm sido empregadas como mecanismos de racionalização e produtividade, impactando a autonomia e a qualidade do atendimento social, o que acende alertas sobre as condições éticas do exercício profissional.

A partir da problematização das TICs e dos desafios técnicos e éticos das(os) assistentes sociais da Proteção Social Básica, destacam-se: a existência de um dilema ético, em relação ao trabalho se configurar em presencial e/ou on-line; a questão do sigilo, no uso das TICs, precisa ser melhor aprofundado pela profissão, embora as orientações do CFESS, no que versa à capacidade técnica, expressa fragilidades em pensar orientações e diretrizes profissionais, das atribuições profissionais que existe uma diluição do fazer profissional nos CRAS (Bueno, 2023, p. 139).

A dimensão teórico-metodológica se manifesta de forma intrínseca e articulada à dimensão ético-política nos estudos analisados, especialmente quando os profissionais refletem sobre como a mediação tecnológica desafia o compromisso com uma leitura crítica da realidade social.

É importante mencionar que a dimensão teórico-metodológica, como parte constitutiva do trabalho profissional, é indissociável das dimensões ético-política e técnico-operativa, que se expressam na produção do conhecimento, do apreender a contraditoriedade da tecnologia vigente na sociabilidade do capital e suas implicações na totalidade da vida social, na proposição de estratégias e no exercício da emancipação, da autonomia e da liberdade (Gonçalves, 2023, p. 193).

Os relatos indicam que o uso das TICs pode dificultar a apreensão ampliada das múltiplas determinações que atravessam as demandas dos usuários, evidenciando um tensionamento entre possibilidades e limitações. Assim, os estudos empíricos revelam um cenário ambivalente em que as TICs, embora ampliem a

²² Os relatos mencionados podem ser encontrados no estudo empírico de Bueno (2023), que investigou o uso das TICs no trabalho das assistentes sociais na Proteção Social Básica em contextos de precarização.

comunicação e a organização do trabalho, também podem ser instrumentalizadas, contribuindo para o esvaziamento tanto da função crítica quanto do projeto ético-político da profissão.

Com base nas evidências levantadas pelos estudos empíricos, é possível perceber como as TICs impactam diretamente o cotidiano profissional em diferentes contextos institucionais. No entanto, para aprofundar a compreensão sobre essas transformações, torna-se necessário considerar também os estudos de natureza bibliográfica, os quais oferecem importantes contribuições teóricas e críticas sobre o processo de trabalho no Serviço Social e a incorporação das tecnologias nesse âmbito.

No estudo de Melo (2023), está explícito um debate fundamental para o avanço das análises das TICs no Serviço Social, ao abordar as mediações entre as TICs e as dimensões do processo de trabalho, ressaltando a inseparabilidade entre os aspectos técnico-operativos, ético-políticos e teórico-metodológicos. Está explícito um debate fundamental para o avanço das análises da TICs no Serviço Social, abordando as mediações entre TICs e as dimensões do processo de trabalho.

Essas produções problematizam o uso das TICs à luz das mediações sociais mais amplas, vinculando-as às transformações no mundo do trabalho, à reestruturação produtiva e à intensificação do controle e da vigilância sobre os trabalhadores. A técnica, nesses estudos, é compreendida não como um elemento neutro, mas como parte da lógica da reprodução do capital. Assim, as TICs aparecem como dispositivos que podem tanto subordinar o trabalho às exigências da acumulação quanto ser ressignificadas no interior do projeto ético-político da profissão.

Nesse sentido, a efetivação das dimensões constitutivas do projeto ético político e profissional requer, no âmbito da formação acadêmica na graduação e na educação continuada, que os/as assistentes sociais não só incorporem as requisições suscitadas pelo trabalho, mas que também estejam aptos/as para problematizar a intencionalidade e as implicações na relação com o/a usuário/a ou com outros profissionais quanto ao exercício da autonomia, ao sigilo profissional, dentre outras exigências. As entrevistadas aceitam as inovações advindas da tecnologia e a importância da sua utilização, contudo, inquietam-se ao apresentar as implicações objetivas e subjetivas desse uso massificado: extensão da jornada laborativa, invasão da vida privada, distanciamento profissional-usuário, impessoalidade, impacto na saúde mental etc. (Gonçalves, 2023, 193).

Os estudos analisados buscam, de forma direta ou não, compreender como as tecnologias são incorporadas no marco do projeto societário vigente, e de que maneira essas ferramentas podem tanto fortalecer quanto esvaziar o compromisso crítico do Serviço Social. Por essa razão, a crítica à ideologia da neutralidade tecnológica aparece de forma recorrente, alertando para o risco de naturalização de instrumentos que muitas vezes servem mais aos objetivos de racionalização da força de trabalho do que à promoção de direitos sociais.

Podemos destacar ainda a análise que os autores fazem sobre os efeitos do uso das TICs na autonomia profissional, na qualidade do atendimento e na consolidação do projeto ético-político da profissão. Destacam-se, por exemplo, os debates sobre a vigilância institucional, a responsabilização individualizada dos profissionais e a fragilização do vínculo com os usuários.

10,52% dos profissionais responderam que as TICs impactaram nas demandas: nas formas de diminuir o acesso dos usuários e/ou mesmo de bloquear o alcance de determinados serviços governamentais, que expressam a intencionalidade do sistema em fortalecer a exclusão digital e a efetivação dos direitos sociais. (Bueno, 2023, p.139)

Em síntese, os estudos permitem situar o debate sobre as TICs em uma perspectiva crítica e ampliada, evidenciando que sua incorporação no Serviço Social não pode ser compreendida apenas como um processo de modernização técnica, mas como parte de uma reconfiguração mais ampla do trabalho profissional, atravessada por contradições que exigem posicionamentos éticos, teóricos e políticos da categoria.

As análises realizadas neste capítulo demonstram que a produção acadêmica recente sobre as TICs no Serviço Social tem se ampliado, tanto no campo empírico quanto teórico, revelando importantes contribuições para a compreensão do processo de trabalho do assistente social. Ao abordar as dimensões técnico-operativa, ético-política e teórico-metodológica, os estudos evidenciam que as TICs impactam diretamente as rotinas profissionais, os instrumentos de trabalho e as relações com os usuários. Também colocam em tensão os princípios éticos da profissão, ao apontarem riscos como o controle institucional, a sobrecarga, a impessoalidade e a intensificação do trabalho.

Ressalta-se que a categorização e análise dos estudos foram realizadas de modo a manter o rigor e a coerência com os conteúdos abordados em cada

produção, buscando valorizar seus aportes analíticos sem prejuízo das especificidades e contribuições apresentadas por cada uma.

O mapeamento realizado permitiu identificar algumas tendências, como o predomínio da análise da dimensão técnico-operativa e a crescente preocupação com os efeitos da digitalização sobre a autonomia profissional e o sigilo. Também revelou que a maior parte das produções analisadas foi elaborada no contexto pós-pandêmico, evidenciando uma preocupação emergente com as mudanças no processo de trabalho provocadas pela intensificação do uso das TICs. Destacamos que, embora reconheçam o potencial das tecnologias para ampliar o acesso e agilizar processos, também denunciam seu uso como mecanismo de intensificação do trabalho, desumanização dos atendimentos e reforço da racionalidade instrumental.

Dessa forma, o mapeamento realizado neste capítulo contribui para compreender como a produção acadêmica tem registrado e analisado o avanço das tecnologias digitais, fortalecendo os vínculos entre teoria e prática e reafirmando a necessidade de uma atuação profissional crítica, ética e comprometida com os princípios do Projeto Ético Político da profissão, conforme proposto ao final do capítulo anterior. Diante disso, emergem exigências fundamentais para a profissão, especialmente no que se refere à formação inicial e à educação permanente dos assistentes sociais.

Torna-se necessário aprofundar a qualificação crítica sobre o uso das tecnologias, fortalecendo competências éticas, políticas e técnicas para enfrentar os desafios impostos pela digitalização dos serviços. As TICs não podem ser compreendidas apenas como recursos operacionais, mas como parte de um contexto mais amplo de reestruturação produtiva e de disputa de projetos societários. Assim, é urgente que a profissão invista em análises que articulem teoria e prática, tecnologia e ética, reafirmando seu compromisso com os direitos sociais, a democracia e a emancipação humana.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As reflexões contidas neste estudo buscaram analisar a incorporação das TICs no processo de trabalho do assistente social, considerando os impactos, desafios e contradições decorrentes desse fenômeno no contexto contemporâneo. A partir da articulação entre a reestruturação produtiva, as transformações no mundo do trabalho e a especificidade do Serviço Social, foi possível compreender que as TICs não configuram um mero avanço técnico ou modernização isolada, mas constituem parte integrante das dinâmicas e tensões próprias ao modo de produção capitalista.

Norteando o estudo, a questão central - *Qual debate é apresentado na produção científica sobre a incorporação do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no processo de trabalho do Serviço Social?* - nos auxiliou nas aproximações sucessivas ao objeto de estudo, buscando responder aos objetivos pretendidos, que envolveu identificar os eixos centrais do debate acerca das alterações promovidas pelas TICs no processo de trabalho e destacar as novas exigências profissionais relacionadas às dimensões técnico-operativa e ético-política da profissão.

Ao problematizar as transformações do trabalho e as relações entre tecnologia e trabalho, evidenciou-se que as TICs são elementos que atravessam a reestruturação produtiva, alterando significativamente os processos e condições laborais. O uso dessas tecnologias impacta diretamente o *modus operandi* dos profissionais, interferindo na organização do trabalho, nos fluxos de comunicação e nos instrumentos de registro, sobretudo no contexto pós-pandêmico, em que as demandas por virtualização e digitalização se intensificaram.

Ao decorrer das reflexões privilegiamos analisar o Serviço Social no processo de incorporação das TICs, momento em que ressaltamos que essa profissão ocupa um lugar específico na divisão sociotécnica do trabalho, mediando as expressões da questão social e articulando-se às contradições do modo de produção. A incorporação das TICs no processo de trabalho profissional não deve ser vista de forma acrítica, mas como um fenômeno permeado por desafios éticos, políticos e técnicos. Assim, a adoção dessas tecnologias apresenta potencialidades para ampliar o acesso e a qualidade dos serviços prestados, mas contraditoriamente,

também pode reproduzir mecanismos de controle, intensificação do trabalho e precarização das condições laborais.

Na análise da produção científica do Serviço Social selecionada neste estudo, sobre a interface entre TICs e processo de trabalho evidenciamos que, embora haja crescente interesse pela temática, a abordagem ainda é incipiente e marcada por lacunas. Os estudos empíricos destacam as modificações práticas nas rotinas profissionais e a dimensão técnico-operativa das tecnologias, enquanto as análises bibliográficas indicam a necessidade de um debate crítico que não desconsidere as dimensões ético-políticas e teórico-metodológicas envolvidas. O processo de incorporação das TICs revela-se, assim, como um campo de contradições, entre as potencialidades oferecidas pelas tecnologias e os riscos de instrumentalização e perda da função crítica da profissão.

A análise realizada permitiu constatar que, na produção científica recente, o debate sobre as TICs no Serviço Social tem se estruturado em torno de questões centrais que extrapolam a mera adoção técnica dessas ferramentas. Os estudos selecionados evidenciam que a incorporação das TICs se dá num contexto de profundas transformações no mundo do trabalho e na divisão sociotécnica, que influenciam diretamente as formas, os métodos e os sentidos da atuação profissional. Assim, a incorporação tecnológica no Serviço Social não é um processo neutro, mas sim atravessado por tensões, contradições e desafios que demandam reflexão crítica e posicionamento ético-político.

A rigor, as TICs impactam a organização do trabalho do assistente social, modificando os meios de comunicação, os processos de registro e as práticas institucionais. A produção científica enfatiza que, além das alterações técnicas e operativas, emergem novas exigências profissionais que envolvem a necessidade de um olhar crítico sobre as tecnologias, considerando suas implicações para a justiça social, a qualidade do atendimento e a preservação dos princípios éticos da profissão.

Assim, aprofundar o entendimento sobre as dimensões ético-políticas envolvidas na incorporação das TICs foi fundamental para revelar as possibilidades de resistência e inovação no exercício profissional, frente aos riscos de precarização e desumanização provocados pela digitalização e automação. Essa dimensão reafirma o caráter contraditório da tecnologia, que pode tanto fortalecer a atuação

crítica do Serviço Social quanto ser instrumento de controle e reprodução das desigualdades.

A seleção criteriosa das dissertações e teses demonstrou que, embora haja crescente interesse acadêmico pelo tema, o debate ainda está em desenvolvimento e carece de maior aprofundamento e diversificação metodológica. A limitação do corpus analisado evidencia a necessidade de ampliar a produção científica que dialogue diretamente com as especificidades do processo de trabalho e das mediações ético-políticas implicadas.

Dessa forma, esta dissertação pode contribuir para ampliar um campo de reflexão crítico e consciente sobre o papel das TICs no Serviço Social, destacando a importância de formar profissionais capacitados para lidar com as transformações tecnológicas de forma crítica e ética. Além disso, abre caminhos para pesquisas futuras que investiguem os impactos concretos dessas tecnologias em diferentes contextos de atuação, bem como as estratégias adotadas pelos assistentes sociais para equilibrar as demandas técnico-operativas com os compromissos político-éticos da profissão.

Em síntese, reafirma-se que o debate sobre as TICs no Serviço Social deve ser contínuo, dinâmico e interdisciplinar, de modo a garantir que a tecnologia se configure como instrumento de ampliação do acesso aos direitos e da justiça social, e não apenas uma ferramenta de intensificação do trabalho e controle institucional.

REFERÊNCIAS

- ABREU, Keila Helena Garcez. **Tecnologia social:** tecendo novos caminhos para a prática interventiva do Serviço Social. 2022. Universidade Federal do Maranhão. Programa de pós-graduação em Cultura e Sociedade, 2022.
- ALVES, Giovanni. **Dimensões da Precarização do Trabalho:** Ensaios de Sociologia do Trabalho. Bauru: Canal 6, 2013.
- AMORIM, H.; GUILHERME, G. **Entre scripts e metodologias ágeis:** a prescrição como tendência no trabalho mediado pelas TICs. In: ANTUNES, R. (org.). Uberização, trabalho digital e indústria 4.0. São Paulo: Boitempo, 2023.
- AMORIM, Henrique; GROHMANN, Rafael. Uberização e Plataformização do Trabalho no Brasil: conceitos, processos e formas. **Sociologias**, Porto Alegre, v. 23, n. 57, p. 26-56, 2021.
- ANTUNES, Ricardo. A perda da razão social do trabalho: terceirização e precarização. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 13, n. 3, p. 1131–1134, 2008..
- ANTUNES, Ricardo. Os Exercícios da Subjetividade: as reificações inocentes e as reificações estranhadas. **Caderno CRH**, Salvador, vol. 24, n. spe 01, p. 119-129, 2011.
- ANTUNES, Ricardo. **Os Sentidos do Trabalho:** ensaio sobre a afirmação e negação do trabalho. São Paulo: Boitempo, 2009.
- ANTUNES, Ricardo. **Trabalho e (des)valor no capitalismo de plataforma:** três teses sobre a nova era de desantropomorfização do trabalho. São Paulo: Boitempo, 2023.
- ANTUNES, Ricardo; BASSO, Pietro; PEROCCO, Fábio. **O trabalho digital, seus significados e seus efeitos, no quadro do capitalismo pandêmico.** In: _____ (Org.). Icebergs à deriva: o trabalho nas plataformas digitais. São Paulo: Boitempo, 2023.
- ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. **Infooproletários:** degradação real do trabalho virtual. Século XXI: nova era da precarização estrutural do trabalho? São Paulo: Boitempo, 2009.
- BEHRING, Elaine. **Brasil em contrarreforma:** desestruturação do Estado e perda de direitos. São Paulo: Cortez, 2003.
- BEHRING, Elaine.; BOSCHETTI, Ivanete. **Política social:** fundamentos e história. São Paulo: Cortez, 2016.
- BONILLA, M.H.S.; OLIVEIRA, N.S. (org.). **Inclusão digital:** polêmica contemporânea. Salvador: EDUFBA, 2011.
- BOSCHETTI, Ivanete. Agudização da barbárie e desafios ao Serviço Social. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 128, p. 54-71, jan./abr. 2017.

BRASIL. Emenda Constitucional nº 95, de 2016. Brasília: DF, 2016. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc95.htm. Acesso em 01 jan. 2025.

BUENO, Elisangela Borba. **O uso das tecnologias da comunicação e da informação (TICs) no trabalho de assistentes sociais na proteção social básica do SUAS em tempos de precarização.** Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2023.

CASILLI, Antonio A. Da classe virtual aos trabalhadores do clique: a transformação do trabalho em serviço na era das plataformas digitais. **MATRIZes**, São Paulo, v. 14, n. 1, p. 13–21, 2020.

CASTELLS, M. **A Galáxia da Internet:** Reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Zahar, 2002.

CASTELLS, Manuel. **A era da informação: economia, sociedade e cultura.** In **A sociedade em rede.** 10. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

CASTRO, Saara Silva. **Serviço Social 4.0:** desafios e oportunidades na sociedade da informação. Universidade Federal da Bahia, 2024.

CAVALCANTI, Thiago Muniz. **Sub-humanos:** o capitalismo e a metamorfose da escravidão. São Paulo: Boitempo, 2021.

CFESS. CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Sobre a impossibilidade do uso do termo “assistente social” para denominar chatbot de inteligência artificial.** Brasília: DF, 2024. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/2153>. Acesso em 16 mai. 2025.

COSTA, Francilene Soares de Medeiros. **Instrumentalidade do Serviço Social:** dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa e exercício profissional. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2008.

DIAS JUNIOR, Ubiratan de Souza. **Tecnologias da informação e comunicação no serviço social:** um estudo de trabalhos apresentados nos Congressos Brasileiros de Assistentes Sociais. Universidade Federal de São Paulo, 2018.

DRUCK, Maria da Graça; FRANCO, Tânia; BORGES, Ângela. **A perda da razão social do trabalho:** terceirização e precarização. São Paulo: Boitempo, 2007.

DUSSEL, Enrique. Estudio preliminar al “Cuaderno tecnológico-histórico”. **Marx, K,** 1984.

DUSSEL, Enrique. **Estudio preliminar al cuaderno tecnológico-histórico (1851) de Marx. Nueva América.** 1984. Disponível em: <https://biblioteca-repositorio.clacso.edu.ar/handle/CLACSO/8252>. Acesso em: 16 out. 2023.

FESTI, Ricardo. **O controle algorítmico e a corrosão do trabalho:** o caso dos entregadores por aplicativos no Distrito Federal. In: _____ (Org.). Icebergs à deriva: o trabalho nas plataformas digitais. São Paulo: Boitempo, 2023.

FILGUEIRAS, Vitor.; ANTUNES, R. **Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo.** In: ANTUNES, Ricardo (org.). Uberização, trabalho digital e indústria 4.0. São Paulo: Boitempo, 2020. p. 59.

GONÇALVES, Sandra Lucia. **Tecnologia de informação e comunicação e serviço social:** o trabalho da assistente social no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás. Universidade Federal do Rio de Janeiro. 2023.

GUERRA, Yolanda. **Tecnologias da Informação e Comunicação e seus impactos no modus operandi do trabalho profissional de assistentes sociais.** In Anais do Encontro Internacional e Nacional de Política Social, v. 1, n. 1, 2023.

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

HARVEY, David. **O Novo Imperialismo.** São Paulo: Edições Loyola, 2004.

HILLESHEIM, Jaime; MOLARDI, Germano Rama. Interlocuções do Serviço Social na discussão sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC). **O Social em Questão**, v. 1, n. 58, 2023.

HUWS, U. **A formação do cibertariado:** trabalho virtual em um mundo real. São Paulo: Editora Unicamp, 2017.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O Serviço Social na contemporaneidade:** trabalho e formação profissional. 12. ed. São Paulo: Cortez, 2009.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **Serviço Social em tempos de capital fetiche.** São Paulo: Cortez, 2010.

IAMAMOTO, Marilda Villela; CARVALHO, Raul. **Relações sociais e Serviço Social no Brasil:** esboço de uma interpretação histórico-metodológica. 19. ed. São Paulo: Cortez, 2006.

IBGE. INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Internet foi acessada em 72,5 milhões de domicílios do país em 2023. **IBGE**, 2023. Disponível em:

<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/41024-internet-foi-acessada-em-72-5-milhoes-de-domicilios-do-pais-em-2023>.

Acesso em: 15 set. 2024.

KATZ, Claudio; BRAGA, Ruy; COGGIOLA, Osvaldo. **Novas tecnologias:** crítica da atual reestruturação produtiva. São Paulo: Xamã, 1995.

KOSIK, K. **Dialética do concreto.** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1986

LESSA, S. **Para compreender a ontologia de Lukács.** 3. ed. IJUI: Ed. Unijuí, 2012.

LESSA, S. **Para compreender a ontologia de Lukács.** 3. ed. IJUI: Ed. Unijuí, 2012.

LIMA, Ingridy Lammonikelly da Silva. **Trabalho, Tecnologia e Serviço Social.** In: VELOSO, Renato; SIERRA, V. M. (org.). *Serviço Social e Tecnologias: Reflexões Coletivas*. Editora CRV, 2024. p. 51–62.

LINS, Maria Alcina Terto. A dataficação da vida social sob a regência do capital. **Temporalis**, v. 24, n. 48, p. 29-44, 2024.

LIRA, Terçália Suassuna Vaz. Superexploração da força de trabalho, crise mundial e golpe de estado no Brasil. **Revista de Políticas Públicas**, v. 22, n. 2, p. 903-922, 2018.

MANSO, Miguel. Capital digital-financeiro: como as Big Techs monetizam dados e exploram o trabalho informacional. **Fundação Maurício Grabois**, 2025. Disponível em:

<https://grabois.org.br/2025/02/10/capital-digital-financeiro-como-as-big-techs-monetizam-dados-e-exploram-o-trabalho-informacional/>. Acesso em 18 mai. 2025.

MARX, K.; ENGELS, F. **A ideologia alemã**. São Paulo: Expressão Popular, 2009.

MARX, Karl. **O Capital**: crítica da economia política. São Paulo: Nova Cultural, 1985.

MCLUHAN, Marshall. **Os meios de comunicação**: como extensões do homem. Editora Cultrix, 1974.

MELO, Cleomar Jamyson da Silva. **Serviço social na saúde e tecnologias da informação e comunicação no contexto pandêmico**. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Pernambuco. 2023.

MÉSZÁROS, István. **Para Além do Capital**. São Paulo: Boitempo Editorial, 2002.

NETTO, José Paulo. **Capitalismo monopolista e Serviço Social**. 8. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

NETTO, José Paulo. Cinco notas a propósito da “questão social”. In: ABEPSS. **Temporalis**, Ano 2, n. 3 (jan./jul. 2001). Brasília: Graflne, 2001. Disponível em: https://www.abepss.org.br/arquivos/anexos/temporalis_n_3_questao_social-201804131245276705850.pdf. Acesso em: 05 out. 2024.

NETTO, José Paulo. Crise do capital e consequências societárias. **Revista Serviço Social e Sociedade**, n. 111, p. 413-429, 2012.

NÓBREGA, R. A. A.; GABRIEL, Y. F. P. Capitalismo de plataforma, "big techs" e precarização de direitos sociais. **Confluências**, Niterói, v. 25, n. 1, 2023.

OLIVEIRA, Robson; CORDEIRO, Michael Gonçalves. Crise de 2008, plataformas de superexploração e a ideologia do trabalhador empreendedor. **Temporalis**, v. 24, n. 48, p. 330-344, 2024.

OSÓRIO, Jaime. **O Estado no centro da mundialização:** a sociedade civil e o tema do poder. São Paulo: Outras Expressões, 2014.

PINTO, Geraldo Augusto. **A organização do trabalho no século 20:** taylorismo, fordismo e toyotismo. São Paulo: Expressão Popular, 2007.

RAICHELIS, Mara Cristina. O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos. **Serviço Social & Sociedade**, 2011.

RIZZOTTI, M. L. A.; NALESSO, A. P. P. Tecnologia, trabalho e informação sob a ótica da desigualdade social: implicações na política social. **Serviço Social & Sociedade**, 142, p. 355-375, 2022.

RODRIGUES, Sussana Almeida. **Serviço social frente às tecnologias digitais da informação e comunicação:** uma análise a partir de dissertações e teses (1990-2021). Universidade Federal de Sergipe, 2022.

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

SANTOS, F. **Sistemas de informação e suas implicações no exercício profissional de assistentes sociais no Brasil.** In: Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais, 2019.

SANTOS, Fábio dos. **Os sistemas de informação no Serviço Social:** reforço da racionalidade formal-abstrata no exercício profissional dos/as assistentes sociais.. Universidade Federal de Sergipe, 2018.

SANTOS, Maria Eduarda Silva dos. **A utilização das TICs no teletrabalho de Assistentes sociais:** reflexão a partir do estágio supervisionado na Vara Privativa da Infância e Juventude de Campina Grande - PB. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social) - Universidade Estadual da Paraíba, 2022.

SANTOS, Milton. **Por uma outra globalização:** do pensamento único à consciência universal. 20. ed. Rio de Janeiro: Record, 2000.

SCOLARI, Fabio. **Capitalismo digital e de plataforma:** retorno a um putting out system metropolitano? In Icebergs à deriva: o trabalho nas plataformas digitais. São Paulo: Boitempo, 2023. Cap. 5.

SILVA, L. F. B. Fundamentos materiais e formas de manifestação do fetichismo da tecnologia. **Temporalis**, v. 24, n. 48, p. 126–140, 2024.

SOUZA, E.B.P. et al. **O Trabalho do Assistente Social e as Transformações no Mundo do Trabalho.** In Anais do XVI Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social, v. 1, n. 1, 2018.

SRNICEK, Nick. **Platform Capitalism.** Cambridge: Polity Press, 2017.

VELOSO, Renato. **Serviço Social, Tecnologia da Informação e Trabalho.** São Paulo: Cortez, 2011.

YAZBEK, Maria Carmelita. Pobreza e exclusão social: expressões da questão social no Brasil. In: ABEPPS. **Temporalis**, Ano 2, n. 3 (jan./jul. 2001). Brasília: Graflne, 2001.

YAZBEK, Maria Carmelita. Serviço Social e pobreza. **Revista Katál**, Florianópolis, v. 13, n. 2, p. 153-154, 2010.