

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
FACULDADE DE SERVIÇO SOCIAL
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL
MESTRADO EM SERVIÇO SOCIAL

Vitória Maria Gomes Machado

A primazia das tecnologias no mundo do trabalho: uma análise da influência das tecnologias de informação e comunicação no trabalho de assistentes sociais da Prefeitura de Juiz de Fora–MG.

Juiz de Fora

2026

Vitória Maria Gomes Machado

A primazia das tecnologias no mundo do trabalho: uma análise da influência das tecnologias de informação e comunicação no trabalho de assistentes sociais da Prefeitura de Juiz de Fora–MG.

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, da Universidade Federal de Juiz de Fora, como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre em Serviço Social.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Ana Luiza Avelar de Oliveira.

Juiz de Fora

2026

Ficha catalográfica elaborada através do programa de geração automática da Biblioteca Universitária da UFJF, com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

Machado, Vitória Maria Gomes.

A primazia das tecnologias no mundo do trabalho : uma análise da influência das tecnologias de informação e comunicação no trabalho de assistentes sociais da Prefeitura de Juiz de Fora–MG. / Vitória Maria Gomes Machado. -- 2026.

165 f. : il.

Orientadora: Ana Luiza Avelar de Oliveira

Dissertação (mestrado acadêmico) - Universidade Federal de Juiz de Fora, Faculdade de Serviço Social. Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, 2026.

1. Nova Morfologia do Trabalho. 2. TICs. 3. Serviço Social. I. Oliveira, Ana Luiza Avelar de, orient. II. Título.

Vitória Maria Gomes Machado

A primazia das tecnologias no mundo do trabalho: uma análise da influência das tecnologias de informação e comunicação no trabalho de assistentes sociais da Prefeitura de Juiz de Fora-MG

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Juiz de Fora como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Serviço Social. Área de concentração: Questão Social, Território, Política Social e Serviço Social.

Aprovada em 27 de janeiro de 2026.

BANCA EXAMINADORA

Profª Drª Ana Luiza Avelar de Oliveira - Orientadora

Universidade Federal de Juiz de Fora

Profª Drª Yolanda Guerra

Universidade Federal de Juiz de Fora

Profª Drª Leslieane Caputi

Universidade Federal do Triângulo Mineiro

Juiz de Fora, 21/01/2026.



Documento assinado eletronicamente por **Ana Luiza Avelar de Oliveira, Professor(a)**, em 27/01/2026, às 16:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **YOLANDA APARECIDA DEMETRIO GUERRA, Usuário Externo**, em 28/01/2026, às 12:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **LESLIANE CAPUTI, Usuário Externo**, em 30/01/2026, às 18:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no Portal do SEI-Ufjf (www2.ufjf.br/SEI) através do ícone Conferência de Documentos, informando o código verificador **2834364** e o código CRC **5A847374**.

*Aos meus pais, Esio e Elaine, que são
minha base, meu abrigo e minha maior
inspiração. Pelo amor incondicional, pelo
apoio constante, pelos sacrifícios silenciosos e
pela confiança que nunca me faltou, mesmo
nos momentos em que eu mesma duvidei.
Esta vitória é nossa!*

AGRADECIMENTOS

Se cheguei até aqui, foi através do sustento de várias mãos, que estiveram entrelaçadas às minhas ao longo de toda a minha trajetória.

Agradeço, em primeiro lugar, às mãos que vêm da minha fé: aquelas que não vejo, mas sinto a presença viva em meu coração. À minha Mãe do Céu, que intercede por mim incessantemente, conduzindo-me sob Teu Manto Sagrado ao longo do caminhar. Junto a Ela, agradeço a intercessão das minhas Santinhas, Teresinha e Teresa d'Ávila, que me ensinam, diariamente, a confiar, acreditar nos meus sonhos e a me aproximar da presença de Deus.

Às mãos de afeto e segurança, que vêm da minha família. Aos meus pais, por serem a luz que me guia e a força que me sustenta. À minha mãe, Elaine, que sempre me ensinou a defender a educação pública, gratuita e de qualidade, inspirando-me por meio da sua forma sensível e comprometida de educar seus pequenos. Ao meu pai, Esio, que, ao construir casas, constrói nossas vidas todos os dias, com amor, cuidado e dignidade. E à minha irmã, Lara, minha melhor amiga, com quem compartilho sonhos e medos, trocas que a vida acadêmica jamais me possibilitaria sozinha.

Às mãos que orientam e abrem caminhos. À minha orientadora, professora Ana Luiza, que chegou quase ao final desta trajetória, mas trouxe fôlego, direcionamento e fortalecimento ao meu percurso acadêmico. À professora Isaura Aquino, que iniciou minha orientação, contribuindo generosamente para a ampliação dos meus horizontes, com apoio e cuidado. Às professoras da banca de defesa, Yolanda Guerra e Leslieane Caputi, e à professora Raquel Raichelis, da banca de qualificação, que se dispuseram ao diálogo, à escuta atenta e à leitura cuidadosa deste trabalho.

Às mãos do amor e do companheirismo. Ao meu namorado, Felipe, que caminhou ao meu lado, oferecendo apoio, paciência, incentivo e presença nos dias fáceis e, sobretudo, nos difíceis.

Às mãos do futuro e da esperança. Aos meus afilhados, Isaac e Raul, mãos pequenas e cheias de vida, que me lembram diariamente por quem e para quem vale a pena continuar caminhando.

Às mãos acolhedoras. Às famílias Gomes e Machado, que sempre estiveram ao meu lado, torcendo, apoiando e me lembrando, constantemente, que não se caminha sozinha.

Às mãos companheiras. Aos meus amigos, que seguraram minhas mãos nos momentos de cansaço, trouxeram leveza, riso e alegria a esta caminhada, mesmo quando a distância ou o silêncio se fizeram necessários.

“Depois do medo, vem o mundo”

Clarice Lispector.

RESUMO

A presente dissertação pretende apresentar subsídios para pensar a influência das tecnologias de informação e comunicação no trabalho profissional de assistentes sociais inseridos nos CRAS da Prefeitura Municipal de Juiz de Fora–MG. Parte-se da discussão acerca das particularidades das relações de trabalho na sociabilidade capitalista, compreendendo a força de trabalho como uma mercadoria, que passa a ser comercializada nos processos produtivos. Entendendo que o desenvolvimento das forças produtivas se dá por meio do avanço técnico, o papel que as tecnologias adquirem é abordado, enquanto um instrumento de exploração e de domínio do capital sobre a classe trabalhadora. Considerando as crises, inerentes ao funcionamento do modo de produção capitalista, como um mecanismo de regulamentação do processo de acumulação, os elementos que fundam a reestruturação produtiva do capital, impulsionados pela adesão de um modelo de acumulação cada vez mais flexível, são evidenciados. Os desdobramentos deste processo são um quadro de precarização, flexibilização, instabilidade e desregulamentação constante, que marcam o mundo do trabalho, e têm expressões ainda mais atenuantes nos países de capitalismo dependente, como o Brasil. Uma das principais fontes produtoras das mudanças em curso são as tecnologias de informação e comunicação, cujo o uso cresce de maneira expressiva, alcançando o cotidiano dos serviços públicos e os trabalhadores lá inseridos. Aqui se encontram assistentes sociais, que inseridos na divisão social e técnica do trabalho, como trabalhadores assalariados, têm lidado cotidianamente com a expansão das plataformas e sistemas, nos espaços de trabalho onde atuam. Os dados empíricos da realidade juiz-forana demonstram que o trabalho de assistentes sociais que atuam nos CRAS tem sido marcado por um processo de reorganização expresso na alteração nas demandas e na ampliação indireta da jornada de trabalho. Além disso, constantes preocupações sobre as implicações éticas e técnicas que envolvem a operacionalização do trabalho têm sido evidenciadas. A complexidade dos sistemas, o aprofundamento da burocratização, a demora no acesso aos benefícios e a ausência de perspectiva de territorialidade aparecem enquanto resultados da exclusão digital. Os rebatimentos da expansão das TICs no trabalho de assistentes sociais fazem parte da Nova Morfologia do Trabalho posta ao Serviço Social na contemporaneidade.

Palavras-chave: Nova Morfologia do Trabalho; TICs; Serviço Social.

ABSTRACT

This dissertation aims to provide analytical support for reflecting on the influence of information and communication technologies on the professional work of social workers working in the Social Assistance Reference Centers (CRAS) of the Municipal Government of Juiz de Fora, Minas Gerais, Brazil. The study begins with a discussion of the particularities of labor relations within capitalist sociability, understanding labor power as a commodity that is traded within production processes. Considering that the development of productive forces occurs through technical advancement, the role assumed by technologies is examined as an instrument of exploitation and domination of capital over the working class. Capitalist crises, inherent to the functioning of this mode of production, are understood as mechanisms for regulating the accumulation process. In this context, the elements that underpin the productive restructuring of capital, which drives the adoption of an increasingly flexible accumulation model, are highlighted. The outcomes of this process include a scenario of precariousness, lexicalization, instability, and constant deregulation that marks the world of work, with even more severe expressions in countries of dependent capitalism, such as Brazil. One of the main sources of the ongoing transformations is information and communication technologies, whose use has grown significantly, reaching the daily routine of public services and the workers employed within them. Among these workers are social workers who, as salaried employees inserted in the social and technical division of labor, deal daily with the expansion of platforms and systems in their workplaces. The empirical data from the reality of Juiz de Fora show that the work of social workers in CRAS has been marked by a process of reorganization expressed in changes in demands and in the indirect expansion of working hours. There are also constant concerns about the ethical and technical implications involved in the operationalization of professional work. Furthermore, the complexity of the systems, the deepening of bureaucratization, delays in access to benefits, and the lack of a territorial perspective emerge as results of digital exclusion. The impacts of the expansion of ICTs on the work of social workers are part of the New Morphology of Work imposed on Social Work in contemporary society.

Keywords: New Morphology of Work; ICTs; Social Work.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1 - Distribuição etária das pessoas entrevistadas.....	98
Gráfico 2 - Perfil profissional segundo o tempo de formação.....	99
Gráfico 3 - Perfil profissional segundo tempo de atuação profissional.....	100
Imagem 1 - Mapa dos Territórios Socioassistenciais (TS) de Referência dos CRAS no município de Juiz de Fora–MG.....	93

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Equipamentos e Serviços que Compõem a Política de Assistência Social de Juiz de Fora, por Nível de Proteção.....	92
Tabela 2 - Abrangência Territorial dos CRAS de Referência.....	94
Tabela 3 - Principais sistemas e ferramentas utilizados pelos assistentes sociais e suas funções.....	102

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABEPSS	Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social
AMAC	Associação Municipal de Apoio Comunitário
CEAS	Conselho Estadual de Assistência Social
CFESS	Conselho Federal de Serviço Social
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
CREAS	Centro de Referência Especializado em Assistência Social
CRESS	Conselho Regional de Serviço Social
CRAS	Centro de Referência da Assistência Social
ENESSO	Executiva Nacional de Estudantes de Serviço Social
GESUAS	Sistema de Gestão de Serviços Únicos de Assistência Social
GOV	Governo Federal
IA	Inteligência Artificial
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados
LOAS	Lei Orgânica de Assistência Social
NAS	Núcleos de Assistentes Sociais
NOB-SUAS	Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social
PEC	Proposta de Emenda à Constituição
PNAD	Pesquisa Nacional de Amostra por Domicílios
PNAS	Política de Assistência Social) e da
PSE	Proteção Social Especial
SAS	Secretaria de Assistência Social
SECAD	Secretaria de Estado da Criança e do Adolescente
SEDESE	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social
SETAS	Secretaria de Desenvolvimento Social
SPC	Secretaria de Política Social
STBES	Secretaria do Trabalho e Bem-Estar Social
SUAS	Sistema Único de Assistência Social

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	3
CAPÍTULO I: Dos Meios de Trabalho ao Desenvolvimento da Maquinaria: A Inserção Tecnológica no Desenvolvimento do Capitalismo.....	15
1. Fundamentos Teóricos da Produção Capitalista: Uma Análise à Luz de Marx.....	15
a. O desenvolvimento das forças produtivas e o papel das tecnologias.....	27
2. Influência da Reestruturação Produtiva no Impulsão das TICs nas Relações de Produção.....	34
a. Os reflexos da formação sócio-histórica do país na constituição do capitalismo no Brasil: dependência e superexploração da força de trabalho.....	49
CAPÍTULO II: Serviço Social e Tecnologias: Mediações, Desafios e Possibilidades no Trabalho de Assistentes Sociais.....	59
1. O Significado Sócio-Histórico do Serviço Social e as Transformações do Trabalho Profissional..	59
2. O Estado na configuração das políticas sociais: desafios e contradições da Assistência Social..	70
3. Influência do Avanço Tecnológico no Trabalho de Assistentes Sociais.....	79
4. As mediações tecnológicas no trabalho profissional de assistentes sociais em Juiz de Fora.....	88
a. A materialização da Política de Assistência Social na realidade do Município de Juiz de Fora.....	88
b. Os sujeitos da pesquisa: perfil profissional, trajetórias e experiências.....	96
c. Dispositivos e plataformas digitais nos CRAS de Juiz de Fora: mediações tecnológicas no trabalho de assistentes sociais.....	101
d. Digitalização das políticas sociais e seus impactos no acesso dos usuários.....	106
e. A primazia das tecnologias no trabalho de assistentes sociais.....	112
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	125
REFERÊNCIAS.....	133
APÊNDICES.....	145
APÊNDICE A — Questionário para aplicação de entrevistas.....	145
APÊNDICE B — Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.....	149
APÊNDICE C — Termo de Confidencialidade e Sigilo.....	152
ANEXO.....	153
ANEXO A — AUTORIZAÇÃO PARA PESQUISA.....	153

INTRODUÇÃO

“O cérebro eletrônico comanda, manda e desmanda. Ele é quem manda, mas ele não anda”, o trecho citado refere-se à música Cérebro eletrônico, de Gilberto Gil, lançada em 1969, que faz referência à mudança que ocorre no “cérebro elétrico” do ser humano com o avanço das tecnologias. A música referida nunca foi tão atual!

Cérebro elétrico é uma reflexão visionária sobre as implicações das tecnologias nas relações sociais, e no contexto atual, serve inclusive para pensar como as transformações no mundo do trabalho são impulsionadas pelo desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (TICs). O “cérebro elétrico” pode ser interpretado como uma metáfora para a dependência das tecnologias nas relações sociais, que passam a ser cada vez mais mediadas por softwares, computadores, inteligência artificial e diversas outras tecnologias.

É notório que o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (TICs), dos variados tipos de Inteligência Artificial (IA) e a criação de novos softwares, aplicativos e plataformas atravessam o cotidiano de diversas pessoas. Este fortalecimento tem gerado inquietações e questionamentos em toda a dinâmica social.

A internet, as redes sociais e os aplicativos permitem hoje que a comunicação instantânea seja uma realidade. Por meio das TICs, é possível acessar informações e notícias, fazer pesquisas (das mais breves às mais detalhadas), consumir novas formas de entretenimento, pelas plataformas de streaming e jogos online, realizar compras, etc., tudo isso em apenas um *clique*.

Segundo dados da Pesquisa Nacional de Amostra por Domicílios (PNAD Contínua), em 2023 cerca de 92,5% dos domicílios brasileiros possuíam acesso à internet, percentual que representa quase 73 milhões de domicílios. O avanço tecnológico é uma realidade latente, capaz de moldar as particularidades da vida de um sujeito, mas também as dinâmicas sociais mais amplas, refletindo em alterações que se expandem em uma escala global.

As plataformas digitais têm dominado as relações de trabalho, seja no âmbito público ou no âmbito privado. Por isso, profissões que antes não pensavam no exercício profissional alinhado às tecnologias de informação e comunicação, agora precisam se reinventar e aderir aos usos desses meios digitais para operacionalizar seu trabalho.

Por isso, conforme destaca Romero (2005), a tecnologia deve ser pensada a partir da sua relação com a produção, já que ela aparece no ciclo produtivo, como um dos mecanismos de exploração do modo de produção capitalista. A tecnologia contempla uma dupla função sob orientação da sociedade capitalista, a de exploração e a de domínio (Romero, 2005) da

classe trabalhadora, operacionalizando o modo de fazer e reforçando mudanças nas configurações das relações de trabalho.

Em 2023, pela primeira vez, a PNAD Contínua realizou um apanhado sobre o trabalho por meio de plataformas digitais na realidade brasileira. Os dados apontam que 2,1 milhões de trabalhadores brasileiros se vinculam a algum tipo de plataforma digital, seja pelos serviços de transporte de passageiros, entregas ou aplicativos de prestação de serviços.

O trabalho em plataformas digitais está intimamente relacionado à informatização das relações trabalhistas, conforme aponta Abílio quando diz que “o desenvolvimento tecnológico e a degradação do trabalho, são dois lados da mesma moeda capitalista” (2020, p. 113). Estas novas formas de trabalho tendem a ser romantizadas, sem considerar as problemáticas que as acompanham, como a carga de trabalho exaustiva, a falta de direitos trabalhistas, a ausência de medidas de proteção ao trabalhador e a transferência de riscos e custos, entre outros aspectos.

A uberização¹ aparece como uma das manifestações mais expressivas do desenvolvimento tecnológico no trabalho, demonstrando a ligação entre este fenômeno e a precarização das relações de trabalho. Este processo que busca expandir a interação entre o mundo produtivo e as tecnologias aparece como consequência da Indústria 4.0², onde o trabalho morto ganha cada vez mais espaço, em detrimento do enfraquecimento do trabalho vivo, resultando em um aumento do trabalho automatizado em detrimento da valorização do trabalho humano (Antunes, 2020).

Expande-se uma reforma digital nas relações de trabalho, que em primeiro momento, aparece no setor privado, nas grandes indústrias e nas empresas, depois, marcam a realidade do trabalhador autônomo e informal, e agora, vem alcançando os serviços públicos. Entretanto, pesquisas que se propõem a realizar a análise das implicações das TICs na realidade dos trabalhadores do serviço público ainda são embrionárias na realidade brasileira.

Porém, é notório o crescimento de serviços governamentais vinculados às TICs. Em 2016, por meio do Decreto n.º 8.936, institui-se a *Plataforma de Cidadania Digital*, um

¹ A uberização refere-se às regulações estatais e ao papel ativo do Estado na eliminação de direitos, de mediações e controles publicamente constituídos; resulta da flexibilização do trabalho, aqui compreendida como essa eliminação de freios legais à exploração do trabalho, que envolve a legitimação, legalização e banalização da transferência de custos e riscos ao trabalhador. Por essa perspectiva, ela se conecta ao direito como um campo em movimento, de disputas permanentes em torno das regulações que materializam os conflitos, as assimetrias e desigualdades, e as vitoriosas legitimidades que os envolvem. (Abílio, 2020, p. 112-113)

² “Essa proposta nasceu na Alemanha, em 2011, concebida para gerar um novo e profundo salto tecnológico no mundo produtivo (em sentido amplo), estruturado a partir das novas tecnologias da informação e comunicação (TIC), que se desenvolvem de modo célere. Sua expansão significará a ampliação dos processos produtivos ainda mais automatizados e robotizados em toda a cadeia de valor, de modo que a logística empresarial será toda controlada digitalmente” (Antunes, 2020, p. 13-14).

sistema que organiza e centraliza a oferta de serviços públicos digitais da administração pública federal, permitindo que cidadãos e empresas solicitem e acompanhem serviços sem atendimento presencial por meio eletrônico. Essa plataforma foi atualizada em 2019, por meio do decreto n.º 9.756, que cria o *Portal Único GOV.BR*, unificando os canais digitais do Governo Federal. O canal possui mais de 4.200 serviços digitais (GOV.BR, 2024³). Segundo informações disponíveis no site:

O GOV.BR é um projeto de unificação dos canais digitais do governo federal. Mas ele é, acima de tudo, um projeto sobre como a relação do cidadão com o Estado deve ser: simples e focada nas necessidades do usuário de serviços públicos. Tudo começa pelo portal gov.br, que reúne, em um só lugar, serviços para o cidadão e informações sobre a atuação de todas as áreas do governo. A integração dos sites do Governo torna o portal gov.br a entrada única para as páginas institucionais da administração federal, oferecendo ao cidadão um canal direto e rápido de relacionamento com os órgãos federais. Já são 624 domínios consolidados. (GOV.BR, 2024)

O objetivo da plataforma é facilitar o acesso a serviços, entretanto, alguns deles acabam virando demandas para trabalhadores do serviço público. Conforme afirmam Cavalcante e Prestes (2022), quando um serviço é incorporado a uma TIC, mudanças na sua estrutura e operacionalização irão ocorrer, sendo necessário pensar como estas tecnologias irão incidir e refletir na realidade do serviço.

Este é o ponto-chave da motivação desta pesquisa, já que a presente dissertação surge como fruto de uma trajetória acadêmica e pessoal construída ao longo do curso de graduação em Serviço Social, na Universidade Federal de Viçosa. No final da graduação, duas experiências foram fundamentais para o amadurecimento do olhar da autora sobre a temática.

A primeira delas trata-se da inserção no estágio supervisionado, iniciado no segundo semestre de 2022. A experiência, desenvolvida no equipamento de Proteção Social Especial (PSE)⁴ da Secretaria de Desenvolvimento Social no município de Ervália-MG, permitiu que a autora enxergasse como diversos softwares, plataformas e aplicativos acabam virando demandas para as assistentes sociais daquele espaço sócio-ocupacional e de toda a rede.

O equipamento em questão aderiu ao Prontuário Eletrônico GESUAS, uma plataforma on-line criada para substituir o prontuário físico, que serve para registrar o histórico de

³ Informações retiradas do site: Portal Gov.br, 2024. Disponível em: <<https://www.gov.br/pt-br/sobre>>. Acesso em: 27 de outubro de 2024.

⁴ O município de Ervália, localizado na Zona da Mata Mineira, possui 18,9 mil habitantes, sendo considerado um Município de Pequeno Porte I, o que faz com que não seja obrigatória a criação de um CREAS (Centro de Referência Especializado de Assistência Social). Entretanto, foi identificada a necessidade de um órgão em âmbito municipal, que atendesse as demandas referentes à proteção social especial de média complexidade, criando assim, em 2017, uma equipe de referência para Proteção Social Especial de Ervália-MG (PSE).

atendimentos, acompanhamentos, encaminhamentos e intervenções realizadas com famílias e indivíduos. Ademais, o acompanhamento de solicitações no aplicativo do *Meu INSS Digital*, a atualização do *CadÚnico Digital* e a solicitação da *Carteirinha da Pessoa Idosa*, a elaboração de relatórios e ofícios, e várias outras atividades dependiam de meios tecnológicos e digitais para o funcionamento.

Neste momento, foi possível perceber que grande parte das atividades desenvolvidas pelos profissionais da equipe técnica estava fortemente mediada pelo uso de tecnologias digitais, tornando evidente o quanto o funcionamento desses sistemas impacta diretamente na rotina de trabalho. Essa constatação levantou reflexões importantes sobre os limites e desafios do uso intensivo de tecnologias nos espaços de trabalho.

A segunda experiência trata-se da elaboração do Trabalho de Conclusão de Curso da autora, um estudo sobre a condição de trabalho de assistentes sociais que atuam na Prefeitura Municipal de Viçosa–MG. Sua elaboração foi desenvolvida a partir de uma pesquisa de campo, que contou com entrevistas aos assistentes sociais do município.

Com a análise das entrevistas, as tecnologias aparecem como um dos elementos que incidem sobre as condições de trabalho destes profissionais. As profissionais entrevistadas percebem as tecnologias como instrumentos que podem facilitar o trabalho, proporcionando praticidade, integração entre serviços e maior agilidade no contato com os usuários. Mas, ao mesmo tempo, apontaram limitações, como a falta de equipamentos adequados e a burocracia dos sistemas, que, em vez de facilitar, muitas vezes dificultam a atuação profissional.

Observou-se assim que as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) têm transformado diversas esferas das relações produtivas, incluindo o trabalho de assistentes sociais que, inseridos na divisão social e técnica do trabalho (Iamamoto, 2015), lidam no seu cotidiano⁵ de trabalho com a utilização das TICs.

A integração dessas tecnologias pode oferecer novas ferramentas para o trabalho profissional, no entanto, ainda existem questionamentos sobre como essas inovações afetam o trabalho destes profissionais. Mediante o exposto, algumas indagações foram colocadas em evidência, dentre elas: como as tecnologias aparecem nos espaços sócio-ocupacionais em que

⁵ Para Barroco (2010), o cotidiano é o espaço onde as relações sociais irão se apresentar, sendo o local destinado à produção e à reprodução das relações sociais. Por meio dele, o indivíduo singular se manifesta, buscando elementos que vão contribuir para a manutenção das suas necessidades básicas, adotando assim hábitos e costumes, sendo que as suas particularidades e especificidades não desaparecem do meio social. Entretanto, é também no cotidiano que o indivíduo adquire suas características humano-genéricas, carregando consigo características estruturais advindas desta construção sócio-histórica, dada a sua relação com a natureza e a capacidade ontológica de transformá-la. Deste modo, embora seja no cotidiano que o indivíduo consiga expressar sua singularidade, na sociedade capitalista ela é afetada pelos valores embutidos e reproduzidos pelo sistema normativo, onde a lógica mercantil traz implicações para o modo de ser dos indivíduos, visando obter como resultado a satisfação das necessidades do mercado, dando a esta relação o nome de *ethos burguês*.

assistentes sociais atuam? Quais ferramentas tecnológicas estão sendo mais utilizadas por assistentes sociais? Quais softwares mais incidem na realidade destes profissionais? Quais benefícios e desafios existem em relação ao uso dessas tecnologias?

Estas indagações são unificadas em uma única questão, que aparece aqui como o problema central desta pesquisa: *Como as tecnologias de informação e comunicação (TICs) afetam o trabalho profissional de assistentes sociais nos CRAS de Juiz de Fora–MG?*

Por isso, esta pesquisa foi pensada a partir da relevância que as discussões sobre as tecnologias têm alcançado na agenda do Serviço Social nos últimos anos. Uma Nota Técnica divulgada pelo Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) no contexto da pandemia COVID-19 expõe que o contexto pandêmico acelerou a incorporação das TICs no exercício profissional de assistentes sociais, sendo necessário pensar suas implicações.

O CFESS ainda aponta que as TICs e os meios remotos para realizar o trabalho profissional geram impactos significativos no trabalho de assistentes sociais, afetando a interação com profissionais de outras áreas e a relação com os usuários. Além disso, essas transformações influenciam as condições éticas e técnicas do trabalho, suscitando uma série de questões pertinentes para pensar o trabalho profissional.

Outrossim, em setembro de 2024, o governo gera alvoroço na categoria profissional ao lançar um *chatbot*⁶ de inteligência artificial, denominado “Ju do Bolsa”. Em primeiro momento, a IA foi identificada como uma assistente social virtual, e após intervenção do CFESS, torna-se uma assistente virtual apoiada por uma equipe de assistentes sociais do Brasil, que poderá ser utilizada para orientações e esclarecimentos sobre o Bolsa Família e outros benefícios sociais existentes no país. Os fatos apontados anteriormente mostram a importância do debate sobre as TICs no Serviço Social.

Este estudo visou realizar o debate pensando na realidade de assistentes sociais atuantes na Prefeitura de Juiz de Fora. O Município de Juiz de Fora fica localizado na Zona da Mata Mineira, com uma população residente de 540.756 pessoas segundo o Censo Demográfico do IBGE de 2022. A cidade se destaca como um importante centro urbano, econômico e cultural da região. A seleção do município para o desenvolvimento desta pesquisa fundamentou-se na proximidade geográfica entre a autora e o local investigado. Juiz de Fora constitui a sede da instituição na qual a autora realiza seu curso de mestrado, essa circunstância propiciou maior viabilidade no acesso ao campo de estudo.

⁶ O chatbot é um sistema de software criado para conversar com pessoas por texto ou voz, simulando um diálogo humano. Ele pode funcionar com regras pré-programadas (respostas automáticas para perguntas específicas) ou com inteligência artificial, que permite entender a linguagem natural, aprender com interações e responder de forma mais flexível.

Sendo assim, a proposta foi realizar uma pesquisa em campo, com assistentes sociais que atuam na Prefeitura Municipal de Juiz de Fora–MG. Para isso, um recorte foi feito, a fim de delimitar a amostragem da pesquisa, focando especificamente nos profissionais inseridos na Política de Assistência Social da Prefeitura Municipal. De forma mais específica, a pesquisa contemplou assistentes sociais inseridos no CRAS (Centro de Referência da Assistência Social).

Esta escolha se baseia em algumas justificativas, a primeira delas é a incorporação dos serviços da plataforma GOV.BR a serviços que se ligam à Política Nacional de Assistência Social (como o próprio CadÚnico Digital). Além disso, o município de Juiz de Fora aderiu, no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), um software com acesso para gestores, coordenadores e técnicos, que se apresenta como a primeira versão online do prontuário SUAS. Esse sistema permite a gestão, acompanhe e monitore as atividades realizadas nos serviços em tempo real⁷.

Outrossim, conforme a ponte Dias Junior (2024), com a expansão desses sistemas e aplicativos voltados para os serviços públicos, os CRAS têm se tornado referências para aqueles que, por falta de internet, celular ou letramento digital, têm dificuldade de acesso a estes serviços. Deste modo, o uso das tecnologias neste espaço se torna fundamental para a garantia do direito de acesso pela população, mas revela uma realidade contraditória, já que as tecnologias prometem ampliar o acesso e a eficiência das políticas sociais, mas acabam reforçando o controle, a exclusão e a desigualdade.

Essas implicações refletem diretamente no trabalho de assistentes sociais nestes espaços. Mediante o exposto, compreendendo que as TICs remodelam o trabalho profissional de assistentes sociais, emergindo novos desafios ao trabalho, este estudo nasce visando potencializar os debates sobre a influência do desenvolvimento tecnológico nas relações de trabalho.

Analizada a partir dos fundamentos da teoria social de Marx, a pesquisa considerou a necessidade de romper com os problemas sociais no plano da aparência, superando a imediatividade dos fatos sociais, a partir da crítica da realidade social. A base metodológica de Marx consiste na necessidade de entender as relações concretas da vida social, por meio de

⁷ Trata-se do Gesuas, o Sistema de Gestão de Serviços Únicos de Assistência Social, utilizado em todo o Brasil para gerenciar e monitorar as atividades dos serviços de assistência social. Ele visa facilitar o cadastro e acompanhamento de usuários dos serviços de assistência social, assegurando que as informações sobre os beneficiários. Além disso, o sistema permite a gestão dos recursos e serviços, garantindo maior controle e transparência nas ações implementadas, possibilitando também monitoramento e a avaliação das políticas sociais, possibilitando que gestores e técnicos acompanhem o desempenho dos serviços prestados. As informações destacadas estão disponíveis no site: <<https://www.gesuas.com.br/>>

uma análise materialista das relações sociais que permita sair da coisa lógica e ir para a lógica das coisas (Marx, 2010).

Neste ínterim, se desenvolve uma análise materialista e histórica, considerando que o objeto de análise é uma ação humana, onde o primeiro ato histórico da vida social se dá pela própria vida material. A partir da satisfação das necessidades humanas, surgem novas necessidades, nas quais, por meio do desenvolvimento histórico, o ser humano renova diariamente a própria vida, resultando em alterações nas relações sociais (Marx, Engels, 2007). Assim, comungando com Marx e Engels, defende-se aqui a seguinte definição de história:

Essa concepção mostra que a história não termina por dissolver-se, como “espírito do espírito”, na “autoconsciência”, mas que em cada um dos seus estágios encontra-se um resultado material, uma soma de forças de produção, uma relação historicamente estabelecida com a natureza e que os indivíduos estabelecem uns com os outros; relação que cada geração recebe da geração passada, uma massa de forças produtivas, capitais e circunstâncias que, embora seja, por um lado, modificada pela nova geração, por outro lado prescreve a esta última suas próprias condições de vida e lhe confere um desenvolvimento determinado, um caráter especial (Marx, Engels, 2007, p. 43).

A base da análise marxista pensa o trabalho no conjunto da produção social, e não somente no contexto fabril, compreendendo a economia como parte da produção material, que sofre influências históricas a partir do movimento da realidade. A ideia é que a pesquisa deve ser contextualizada em um quadro social mais amplo, levando em conta como essas relações e estruturas impactam o que está sendo investigado.

Por isso, partiu-se da análise das relações de aparência para uma compreensão teórica, crítica e detalhada, que estude a essência da problemática e encontre respostas para seu desdobramento e intensificação (Netto, 2009). Tem-se como categoria analítica central do estudo as forças produtivas, enquanto mecanismos capazes de operacionalizar as relações de produção. Alinha a categoria trabalho, em seu sentido ontológico, como uma ação especificamente humana, que permite a relação do ser humano com a natureza e sua transformação, a partir dela (Marx, 2023).

O objeto deste estudo tem na realidade social sua materialização. Por isso, a natureza desta pesquisa é qualitativa, que segundo Minayo (2007), atua no universo dos significados, motivos, atitudes e valores, presentes nas particularidades da realidade investigada. Este tipo de abordagem permite ainda entender a natureza de um fenômeno social e os seus desdobramentos (Richardson, 1995).

Este estudo adota um delineamento metodológico de natureza exploratória e descritiva, visando proporcionar uma compreensão aprofundada do fenômeno investigado.

Para Gil (2008), a pesquisa exploratória envolve um levantamento bibliográfico e documental, para realizar uma análise sobre conceitos e ideias, a fim de esclarecer e possibilitar um melhor desenvolvimento. E a escolha deste tipo de pesquisa se dá aqui, mediante ao pouco desenvolvimento da temática que envolve o objeto de estudo.

Na pesquisa descritiva são incluídas “[...] as pesquisas que têm por objetivo levantar as opiniões, atitudes e crenças de uma população” (Gil, 2008, p. 28). Neste estudo, seu uso se faz necessário para a descrição das características que marcam a realidade analisada, permitindo o recolhimento de informações mais precisas sobre o objeto de estudo.

Como instrumento de coleta de dados, foram realizadas entrevistas baseadas em um questionário semiestruturado (Apêndice A). As entrevistas são uma técnica importante, que permite a interação do pesquisador com o objeto estudado, possibilitando uma maior aproximação com as informações (Richardson, 1995). A técnica aplicada será de entrevista guiada, que permite:

[...] Descobrir que aspectos de determinada experiência (exemplo: um filme, uma campanha social, um programa de televisão, etc.) produzem mudanças nas pessoas expostas a ela. O pesquisador conhece previamente os aspectos que deseja pesquisar e, com base neles, formula alguns pontos a tratar na entrevista. As perguntas dependem do entrevistador, e o entrevistado tem a liberdade de expressar-se como quiser, guiado pelo entrevistador (Richardson, 1995, p. 212).

Vale destacar que as entrevistas só foram realizadas a partir da aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Juiz de Fora, enquadrando-a nos conformes éticos exigidos, respeitando a Resolução n.º 466, de 12 de dezembro de 2012, que dispõe sobre as regulamentações envolvendo pesquisa com seres humanos. Além disso, medidas para garantir o sigilo e a proteção da identidade das pessoas entrevistadas foram adotadas, e os dados coletados foram tratados de forma anônima, assegurando que nenhuma informação que identifique essas pessoas seja divulgada.

Para a análise e interpretação dos dados, utilizou-se a técnica de análise de conteúdo, visando sistematizar, categorizar, descrever e formular interpretações acerca da realidade investigada. Por meio dessa técnica, foi possível interpretar e organizar os dados obtidos nas entrevistas. Essa etapa da pesquisa compreendeu quatro fases: a pré-análise dos dados, destinada à organização do material; a exploração dos dados; o tratamento dos dados; e, por fim, a produção das interpretações referentes ao estudo realizado.

O local escolhido para a realização da pesquisa foi a cidade de Juiz de Fora, sendo a população-alvo os assistentes sociais da Prefeitura Municipal, já que o objetivo da pesquisa é compreender as implicações do fortalecimento das tecnologias no cotidiano profissional de

assistentes sociais da Prefeitura Municipal de Juiz de Fora, tendo como amostra os assistentes sociais inseridos nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS).

Para o início das atividades da pesquisa, foi realizado um mapeamento dos assistentes sociais atuantes nos CRAS do município, para identificar estes profissionais. A partir desse mapeamento, procedeu-se ao processo de recrutamento das participantes da pesquisa.

O contato ocorreu por meio de ligação telefônica aos setores responsáveis, além do contato direto com os serviços. Algumas profissionais foram indicadas por colegas de atuação, o que contribuiu para a ampliação da rede de possíveis participantes.

As entrevistas foram realizadas de forma presencial ou online, conforme a preferência e disponibilidade das profissionais, buscando respeitar sua rotina de trabalho e garantir condições adequadas para a coleta das informações. Do total de 23 assistentes sociais mapeadas, 13 aceitaram participar da pesquisa e realizaram as entrevistas. Das demais: 1 encontrava-se afastada por motivos médicos ou outras razões, 3 não foram localizadas, e 6 não retornaram o contato.

Para preservar o anonimato e garantir o sigilo dos dados obtidos, preservando a identidade destes profissionais, os nomes reais não serão utilizados ao longo da exposição dos dados. Dessa maneira, estes serão identificados como assistentes sociais, seguindo uma ordem numérica (Assistente Social 1; Assistente Social 2, etc.).

Na realização desta pesquisa, é importante explicitar as condições materiais que a tornaram possível. A pesquisadora foi bolsista de pós-graduação, com financiamento da CAPES, o que garantiu um suporte fundamental para sua permanência na universidade durante o período de desenvolvimento do estudo.

No entanto, os demais custos envolvidos na pesquisa foram arcados com recursos próprios: aquisição de livros e materiais de apoio, despesas com impressão, deslocamentos para realização das entrevistas, compra e uso de gravador, serviços e/ou softwares de transcrição, além de dispositivos tecnológicos como celular e outros equipamentos necessários ao trabalho de campo e à organização dos dados.

Essa realidade evidencia um traço marcante da precarização das ciências humanas no Brasil. Apesar da relevância social das pesquisas, pesquisadores frequentemente precisam financiar por conta própria as condições básicas para produzir conhecimento, revelando a insuficiência estrutural de investimento e a transferência silenciosa dos custos da pesquisa para o trabalhador acadêmico.

Pensar a interface entre as tecnologias e o trabalho profissional é crucial para discutir as metamorfoses que o Serviço Social vivencia, bem como serve para uma leitura crítica e

analítica das condições de trabalho destes profissionais em um contexto marcado pela precarização e flexibilização das relações trabalhistas, características específicas que o mundo do trabalho vem adquirindo com o desenvolvimento das novas formas de dominação do capital, na atualidade.

O uso do termo primazia no título desta pesquisa visa enfatizar a posição de destaque e centralidade que as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) assumem no Serviço Social, no contexto contemporâneo. A primazia das TICs refere-se à sua capacidade de influenciar decisivamente as relações sociais, impactando setores sociais, econômicos, políticos e culturais, configurando-se como elementos centrais para pensar a vida social, e consequentemente, o mundo do trabalho.

Por isso, reconhecendo que o desenvolvimento tecnológico faz parte da vida social e afeta a realidade dos trabalhadores na atualidade, é primordial investigar as mudanças que este desenvolvimento pode gerar nas relações de trabalho. Sendo assistentes sociais, trabalhadores assalariados, estes também irão ser impactados pelo crescimento e fortalecimento das TICs, que irão marcar seu trabalho profissional.

Diante desse cenário, e visando responder ao problema de pesquisa apresentado, o presente estudo tem como objetivo geral: *analisar as implicações das tecnologias de informação e comunicação no trabalho profissional de assistentes sociais inseridos nos CRAS da Prefeitura Municipal de Juiz de Fora–MG.*

De maneira específica, buscou-se compreender como se dá a inserção das tecnologias nas relações de trabalho da sociabilidade capitalista, entender como a reestruturação produtiva contribuiu para o impulsionamento das TICs nas relações de produção e como o fortalecimento das tecnologias reflete nas relações de trabalho.

Além disso, a pesquisa objetivava identificar como o avanço da tecnologia influencia o trabalho de assistentes sociais na realidade juiz-forana. O que nos dá indicativos para pensar a realidade brasileira e analisar quais as implicações da realidade conjuntural refletem no trabalho profissional de assistentes sociais dos CRAS da Prefeitura Municipal de Juiz de Fora–MG.

A hipótese levantada foi que havia uma contradição em relação à inserção tecnológica no trabalho de assistentes sociais, que ora pode oferecer benefícios para operacionalização do trabalho (maior eficiência, agilidade, acesso à informação, etc.), ora pode refletir em desafios significativos para assistentes sociais.

Isto porque a implementação das TICs pode resultar em um controle excessivo do trabalho de assistentes sociais, quando alinhada à incorporação de metas de trabalho, que

impulsionam maior vigilância e monitoramento destas atividades, aumentando a vigilância sobre trabalhadores, que serão monitorados em tempo real a cada passo, decisão, organização, etc. do seu trabalho, da execução de tarefas e até a localização. Além disso, as TICs podem dificultar o contato com o usuário e o atendimento personalizado, limitar o exercício profissional e influenciar uma atuação tecnicista.

Há assim, uma interferência das tecnologias na autonomia profissional⁸, que tende a reduzi-la de forma cada vez mais significativa, a depender da vontade do empregador, das novas demandas que surgem e das possibilidades de operacionalizar o trabalho por meio destas plataformas. Com isso, estes profissionais serão constantemente avaliados com base em dados gerados por essas ferramentas.

O primeiro capítulo propõe analisar a inserção das tecnologias no desenvolvimento do capitalismo, partindo dos meios de trabalho até o advento da maquinaria, compreendendo esse processo como parte constitutiva da dinâmica histórica das relações de produção. À luz de Marx, busca-se apreender como o desenvolvimento das forças produtivas responde às necessidades de ampliação da acumulação de capital, resultando em um processo de intensificação da exploração da força de trabalho.

Para isso, em primeiro momento, os fundamentos teóricos da produção capitalista são abordados, para em seguida, pensar o desenvolvimento das forças produtivas e o papel das tecnologias. Trazendo o debate para a realidade contemporânea, a discussão se estende para a década de 1970, no contexto de reestruturação produtiva do capital e instituição de um novo modelo de acumulação, pautado na flexibilidade. Estes elementos expõem as características do mundo do trabalho na cena contemporânea e os desdobramentos para a classe trabalhadora.

A realidade exposta apresenta nuances diferentes no Brasil, mediante a sua condição de país dependente e subordinado ao capital estrangeiro. Desta maneira, pensar a formação sócio-histórica do Brasil, bem como a condição de superexploração da classe trabalhadora nacional, possibilitou a aproximação do debate com a realidade vivida.

Já no segundo capítulo, a condição de assalariamento de assistente social entra em evidência, para pensar mediações, desafios e possibilidades da atuação profissional na cena contemporânea. Só a partir disso, foi possível analisar a influência das tecnologias de

⁸ A autonomia, conforme discutido por Raichelis (2011) e Iamamoto (2015), é influenciada pelas contradições estruturais entre as classes sociais e pelos interesses sociais e políticos presentes nas relações no âmbito do capitalismo, permeando o trabalho de assistentes sociais e direcionando seu trabalho de maneira relativa e condicionada. Por isso, embora assistentes sociais possuam alguma autonomia, ela é restringida pelas condições materiais do trabalho e pela dependência das diretrizes do empregador.

informação e comunicação no trabalho de assistentes sociais da Prefeitura de Juiz de Fora–MG.

Sendo assim, a discussão parte do significado sócio-histórico do Serviço Social, pensando nas metamorfoses que o trabalho profissional experimenta desde sua gênese, e como essas mudanças têm chegado à categoria profissional, em uma realidade marcada pelo processo de precarização, flexibilização e intensificação do trabalho.

Enquanto um campo privilegiado para o trabalho profissional, políticas sociais foram abordadas, dando destaque à Política de Assistência Social na realidade brasileira, já que o campo de estudos desta pesquisa (Os CRAS da Prefeitura Municipal de Juiz de Fora) é um serviço vinculado a esta política.

O avanço das tecnologias sobre as políticas sociais e sua influência no trabalho de assistentes sociais aparece neste capítulo como um elemento central para a compreensão das transformações contemporâneas do exercício profissional. Os dados da pesquisa empírica demonstram que as TICs ampliam as possibilidades de acesso à informação, agilizam procedimentos e favorecem a comunicação entre profissionais e usuários, também reforçam mecanismos de controle, padronização e intensificação do trabalho profissional.

A investigação acerca da temática proposta, explicita que a relação entre as tecnologias de informação e comunicação e o trabalho de assistentes sociais, deve ser compreendida como parte das transformações estruturais do capitalismo na atualidade. As repercussões deste processo afetam a realidade destes trabalhadores, bem como alteram a dinâmica das políticas sociais, especificamente o funcionamento dos CRAS da Prefeitura de Juiz de Fora.

Um processo que redefine tempo, ritmos, exigências e formas de organização do trabalho, incidindo sobre as condições de trabalho de assistentes sociais. É a partir desta perspectiva de análise que esta dissertação se orienta, buscando contribuir para o fortalecimento do debate sobre os desafios postos ao Serviço Social.

CAPÍTULO I: Dos Meios de Trabalho ao Desenvolvimento da Maquinaria: A Inserção Tecnológica no Desenvolvimento do Capitalismo

Neste capítulo são apresentados os fundamentos teóricos da produção capitalista em Marx. Aqui, o desenvolvimento das forças produtivas é compreendido como um movimento contraditório, que amplia a capacidade produtiva da sociedade, mas aprofunda as desigualdades, a alienação e a subsunção do trabalho ao capital. Na sequência, o capítulo aborda a influência da reestruturação produtiva no impulsionamento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), evidenciando como tais transformações redefinem as formas de organização do mundo do trabalho.

Por fim, o debate é situado na realidade brasileira, considerando os reflexos da formação sócio-histórica do país na constituição de um capitalismo dependente, marcado pela superexploração da força de trabalho. Essa particularidade histórica condiciona como as tecnologias são incorporadas no processo produtivo, reproduzindo e aprofundando desigualdades estruturais, ao mesmo tempo em que reforça a subordinação do país às dinâmicas do capital internacional.

1. Fundamentos Teóricos da Produção Capitalista: Uma Análise à Luz de Marx

A inserção tecnológica nos postos de trabalho, apesar de acontecer com grande força na atualidade, com novas manifestações e características, tem sua raiz na dinâmica própria da sociedade capitalista. Esse processo se dá a partir do desenvolvimento de novas técnicas de trabalho, alinhadas ao surgimento das máquinas na Revolução Industrial⁹, um movimento que marcou a segunda metade do século XVIII.

Por isso, para discutir sobre o efeito do desenvolvimento tecnológico hoje, é primordial compreender como as relações de trabalho se transformam com a instituição do capitalismo. A análise desenvolvida nesta seção tem como base a teoria social de Karl Marx sobre o desenvolvimento do capitalismo.

Para Marx (2023), o trabalho se caracteriza, antes de tudo, como um processo de relação entre o homem (enquanto ser genérico) e a natureza, onde o homem, por meio de sua

⁹ A Revolução Industrial provocou grandes transformações nas formas de produção, especialmente com o desenvolvimento da maquinaria, que substituiu o trabalho manual por processos mecanizados e ampliou a capacidade produtiva das fábricas. Segundo Ricardo Antunes (2009), essa mudança tecnológica não se limitou a um avanço no campo da inovação técnica, mas também alterou profundamente as relações de trabalho, subjugando o trabalhador a uma nova organização da produção, marcada pela fragmentação das tarefas, pela alienação e pela intensificação da exploração do trabalho.

ação, vai regular e controlar a natureza. Necessitando apropriar-se da matéria natural, o ser humano utiliza seu corpo para transformar esta natureza em um material útil para sua vida, e assim, utiliza das suas próprias forças naturais para atuar na natureza externa, visando alterá-la. Consequentemente, ao mudar a natureza, o ser humano se modifica.

De início, o processo de trabalho pode ser considerado independente de qualquer forma social, ao observá-lo a partir da interlocução entre o ser humano e a natureza. Antes do ser humano começar a executar o trabalho, ele tem capacidade de idealizar os resultados deste trabalho, de antever o produto final. O ser humano só se transforma de fato em trabalhador quando se torna força de trabalho em ação, ou seja, um trabalhador ativo. (Marx, 2023)

Assim, a força de trabalho se transforma em trabalho real, e o trabalho passa a se constituir enquanto mercadoria quando é incorporado a um valor de uso específico, que serve para atender algum tipo de necessidade, ou seja, um valor de uso particular.

A mercadoria se constitui, em primeiro momento, como um objeto externo, capaz de satisfazer qualquer tipo de necessidade humana, sendo analisada a partir de sua utilidade. Ou seja, é uma coisa que, ao estabelecer relação com o sujeito, é capaz de explicitar a relação sujeito e objeto. Nos termos de Marx (2023), por meio dela, é possível satisfazer as necessidades do estômago ou da imaginação, demonstrando que ela não só atende às necessidades primárias do ser humano, mas também tem o poder de satisfazer as demais necessidades humanas, não importa como e nem quais sejam elas.

A mercadoria é, antes de tudo, um objeto externo, uma coisa que, por meio de suas propriedades, satisfaz necessidades humanas de um tipo qualquer. A natureza dessas necessidades – se, por exemplo, elas provêm do estômago ou da imaginação – não altera em nada a questão. Tampouco se trata aqui de como a coisa satisfaz a necessidade humana, se diretamente, como meio de subsistência [Lebensmittel], isto é, como objeto de fruição, ou indiretamente, como meio de produção. (Marx, 2023, p. 113).

Por isso, há um duplo sentido contido nela, sendo a quantidade e qualidade que possui. A utilidade só existe se determinado objeto é condicionado pelas propriedades da mercadoria, considerando suas determinações quantitativas e efetividade no uso ou no consumo. Assim, a utilidade de algo determina seu valor de uso¹⁰.

¹⁰ Nos termos de Marx (2023, p. 114): “A utilidade de uma coisa faz dela um valor de uso 4. Mas essa utilidade não flutua no ar. Condicionada pelas propriedades do corpo da mercadoria [Warenkörper], ela não existe sem esse corpo. Por isso, o próprio corpo da mercadoria, como ferro, trigo, diamante, etc., é um valor de uso ou um bem. Esse seu caráter não depende do fato de a apropriação de suas qualidades úteis custar muito ou pouco trabalho aos homens. Na consideração do valor de uso será sempre pressuposta sua determinidade [Bestimmtheit] quantitativa, como uma dúzia de relógios, 1 braça de linho, 1 tonelada de ferro, etc. Os valores de uso das mercadorias fornecem o material para uma disciplina específica, a merceologia. O valor de uso se efetiva apenas no uso ou no consumo. Os valores de uso formam o conteúdo material da riqueza, qualquer que seja a forma social desta”.

Marx aponta que a riqueza de uma propriedade só é mediada conforme esta propriedade consegue produzir valor de uso, e o desenvolvimento da sociedade está relacionado ao afastamento das barreiras naturais do indivíduo, ou seja, quanto mais independente este estiver da natureza, maior o desenvolvimento de determinada sociedade. Assim, o desenvolvimento da sociedade está relacionado ao desenvolvimento produtivo, ou seja, à expansão da sua capacidade de produzir.

Porém, além do valor de uso, a mercadoria é expressa pelo valor de troca e pelo valor. A proporção na qual os valores de uso podem ser trocados define seu valor de troca, sendo este o veículo para a realização do valor. Já o valor é determinado quantitativamente pelo tempo de trabalho socialmente necessário à produção de determinada mercadoria. Por isso, o valor deve ser reduzido a uma medida comum, em uma relação na qual os valores representam uma quantidade maior ou menor, sendo essa uma relação quantitativa, constantemente alterada no espaço e no tempo.

Isto porque a qualidade de um elemento em relação a outro é desigual, fazendo com que o valor de uso se expresse também de forma desigual, devido às necessidades distintas. Por isso, há um valor que não se encontra no querer ou nas necessidades, mas sim em uma relação especificamente quantitativa. Observa-se que o valor precisa do valor de troca para se realizar, portanto, este último aparece como portador e empecilho para a realização do primeiro.

Se o valor de uso de uma mercadoria é desconsiderado, ela se torna apenas produto de trabalho, já se ele for abstraído, os componentes da mercadoria perdem características específicas. Quando isso acontece, se reduzem os processos de trabalho a um trabalho humano abstrato. A mercadoria só possui valor por existir nela trabalho humano, e sua grandeza é medida pela quantidade de trabalho humano presente nesta, nos termos de Marx, a “substância formadora de valor”.

Desta maneira, o valor de uso se expressa no trabalho concreto, enquanto uma atividade específica com uma qualidade específica para atender às necessidades humanas. Esta atividade envolve dispêndio de energia que precisa ser recuperado (de formas diferentes, a depender da atividade). Por isso, esse processo de dispêndio de energia reflete na constituição do trabalho abstrato, enquanto uma expressão do valor de troca.

O que determina a atividade no sistema de troca é o gasto de energia gerado pela sua execução, ou seja, é o trabalho abstrato. Por isso, ele se relaciona com o valor, com a utilidade (valor de uso) e com a capacidade de ser trocado (valor de troca). Pode-se entender então o

trabalho abstrato como gasto de energia indiferenciado, que dá origem ao valor enquanto substância, refletindo na sua expressão, o valor de troca.

A partir do exposto, observamos que o que há em comum em todas as mercadorias é o tempo de trabalho socialmente necessário à produção delas, estabelecendo uma igualdade da quantidade de trabalho social médio para produzir uma mercadoria, determinado pelo trabalho abstrato. Outrossim, na produção de uma mercadoria, o tempo de trabalho socialmente necessário é aquele tempo medido para produzir determinada mercadoria, sob as condições normais da sociedade onde se realiza o trabalho, a partir de uma determinada intensidade.

Esse tempo médio de trabalho é socialmente determinado e expressa o caráter do valor como uma relação social, ao estabelecer o tempo socialmente necessário para a produção das mercadorias. Sendo assim, a grandeza de valor de determinada mercadoria pode ser alterada pela força produtiva do trabalho, quanto maior for a força produtiva, menor o tempo de trabalho, e quanto menor for a força produtiva, maior o tempo de trabalho.

Essa força produtiva do trabalho é determinada por múltiplas circunstâncias, dentre outras pelo grau médio de destreza dos trabalhadores, o grau de desenvolvimento da ciência e de sua aplicabilidade tecnológica, a organização social do processo de produção, o volume e a eficácia dos meios de produção e as condições naturais. Por exemplo, a mesma quantidade de trabalho produz, numa estação favorável, 8 alqueires de trigo, mas apenas 4 alqueires numa estação menos favorável. A mesma quantidade de trabalho extrai mais metais em minas ricas do que em pobres etc. Os diamantes muito raramente se encontram na superfície da terra, e, por isso, encontrá-los exige muito tempo de trabalho. (Marx, 2023, p. 118)

Todavia, ao pensar no processo de valoração, é primordial compreender que nem tudo que possui utilidade torna-se uma mercadoria, já que é característica própria da mercadoria o valor de uso social que esta possui. Assim, o produto precisa ter necessidade de troca, sendo sua produção uma atividade produtiva gerada pelo trabalho útil e abstrato.

Para que os produtos possam ser trocados no mercado, é preciso que existam trabalhos diferentes envolvidos no processo de produção, fazendo com que novas mercadorias sejam produzidas, e conseqüentemente, surjam novas necessidades. O sistema de troca pressupõe, então, uma divisão do trabalho.

No conjunto destes diferentes valores de usos, a divisão social do trabalho surge como condição para a existência da produção de mercadorias (Marx, 2023). Marx e Engels (2007) apontam que a divisão do trabalho refere-se ao processo pelo qual diferentes indivíduos ou grupos se especializam em diferentes tipos de trabalho.

Neste contexto, o processo de formação de valor de uma mercadoria deve ser considerado segundo as formas que o constituem. A primeira delas, a forma de valor simples, é a forma básica de expressão do valor de uma mercadoria, que representa uma mercadoria

sendo trocada por outra mercadoria. Esta forma é limitada porque depende da troca direta entre mercadorias e não fornece uma medida universal de valor.

Já na forma de valor total ou desdobrada, o valor de uma mercadoria é expresso em termos de várias outras mercadorias. A mercadoria é comparada a uma variedade de outras mercadorias, refletindo o valor de troca em termos de múltiplos produtos. A forma de valor universal surge quando o valor de uma mercadoria é expresso em termos de uma mercadoria que serve como padrão ou medida universal de valor, que geralmente é o dinheiro. Nesse estágio, uma mercadoria é comparada a uma única mercadoria que serve como um padrão de valor, e a troca é centralizada em torno dessa mercadoria universal.

A forma dinheiro é a etapa final onde o valor das mercadorias é expresso diretamente em termos de dinheiro, que se torna a forma universal e final de expressão do valor. Em vez de comparar mercadorias diretamente umas com as outras, o valor de uma mercadoria é expresso em uma quantia de dinheiro. Por isso, é uma forma necessária, que estabelece um elemento, como elemento geral para realizar a metamorfose essencial para a reprodução social do capital.

Aqui, nota-se que a mercadoria assume um caráter misterioso, que distancia o ser humano dos produtos de seu trabalho, não permitindo que eles vejam na mercadoria a força de trabalho despendida. As mercadorias parecem ter um valor e um poder próprios, independentemente das relações sociais e do trabalho que as produziu.

Desaparece a relação entre a forma relativa e a forma equivalente, tudo começa a aparecer na forma de valor, e neste momento, as mercadorias parecem se relacionar entre si. Assim, se estabelece a relação entre a mercadoria e o dinheiro, ignorando o caráter social do trabalho contido na mercadoria, levando a crer que estas duas coisas estão isoladas.

Este fenômeno é denominado por Marx (2023) de fetichismo da mercadoria, refere-se à ideia de que as relações sociais entre pessoas são mascaradas e aparentam ser relações entre as coisas. Em outras palavras, o valor das mercadorias aparece como uma propriedade inerente das coisas, e não como resultado das relações de produção entre os seres humanos, sendo capaz de ocultar as relações sociais de exploração e trabalho que são a base da produção de mercadorias. Para exemplificar, vejamos a analogia desenvolvida por Marx:

O caráter misterioso da forma-mercadoria consiste, portanto, simplesmente no fato de que ela reflete aos homens os caracteres sociais de seu próprio trabalho como caracteres objetivos dos próprios produtos do trabalho, como propriedades sociais que são naturais a essas coisas e, por isso, reflete também a relação social dos produtores com o trabalho total como uma relação social entre os objetos, existente à margem dos produtores [...] É apenas uma relação social determinada entre os próprios homens que aqui assume, para eles, a forma fantasmagórica de uma relação

entre coisas. Desse modo, para encontrarmos uma analogia, temos de nos refugiar na região nebulosa do mundo religioso. Aqui, os produtos do cérebro humano parecem dotados de vida própria, como figuras independentes que travam relação umas com as outras e com os homens. Assim se apresentam, no mundo das mercadorias, os produtos da mão humana. A isso eu chamo de fetichismo, que se cola aos produtos do trabalho tão logo eles são produzidos como mercadorias e que, por isso, é inseparável da produção de mercadorias (Marx, 2023, p. 148)

Como já destacado, durante este processo, o trabalho ganha um duplo caráter (Marx, 2023). O de trabalho concreto, ou seja, uma força de trabalho útil, determinada pelo grau de eficiência de uma atividade produtiva e dispêndio de força humana em uma forma específica. E de trabalho abstrato, aquele dispêndio de trabalho humano no sentido fisiológico, que gera o valor da mercadoria.

Este processo se expande com o incremento da maquinaria — que será melhor aprofundado posteriormente —, onde o trabalho torna-se também dispêndio de energia e não apenas a produção de um objeto final, para satisfação de necessidades. Há então uma desespecialização do trabalho, por intermédio do advento da manufatura, que se aprofunda a partir do momento em que um capitalista coloca, por meio da cooperação, vários artesãos em um mesmo espaço, determinando uma tarefa especializada a cada um, de acordo com suas habilidades individuais. Deste processo, nasce e se concretiza a divisão do trabalho.

Neste ínterim, o trabalhador transforma-se em trabalhador assalariado, que vende sua força de trabalho, e aquele que compra a força de trabalho, o capitalista, torna-se consumidor desta mesma força. Nesta lógica, o capitalista paga pelo tempo e a habilidade de determinada força de trabalho, que em ato, torna-se o que era em potência (Marx, 2023).

Para Marx (2023), em seu momento simples, o processo de trabalho aparece, em primeiro lugar, como a atividade orientada a um fim, ou o trabalho propriamente dito; em segundo lugar, como seu objeto e, em terceiro, seus meios.

Aqui, nos interessa pensar nestes meios de trabalho, um elemento existente entre o trabalhador e seu objeto, que conduz sua atividade de trabalho. À medida que o processo de trabalho se desenvolve, o ser humano precisa de novos meios de trabalho, cada vez mais elaborados, para conduzir sua atividade. Para Marx (2023, p. 258), “no processo de trabalho, portanto, a atividade do homem, com ajuda dos meios de trabalho, opera uma transformação do objeto do trabalho segundo uma finalidade concebida desde o início”.

Essa transformação é crucial para a geração de valor e para a satisfação das necessidades humanas, uma vez que o trabalho não se limita a um esforço físico, ele é, antes de tudo, um ato criativo que resulta em produtos que atendem a demandas sociais. Ao olhar

para o produto final, tanto os meios quanto os objetos do trabalho são vistos como meios de produção, e o trabalho realizado é considerado produtivo porque resulta em um produto útil.

Cabe aqui uma observação, a compreensão dessa dinâmica é essencial para analisar como as tecnologias, enquanto meios de trabalho, influenciam as relações de produção na sociabilidade capitalista. À medida que as máquinas e ferramentas evoluem, o papel do trabalhador e a natureza do trabalho em si estão em constante transformação. Essas questões serão aprofundadas no final desta seção.

Voltando ao produto final de um processo de trabalho, precisamos considerar que este não é apenas o seu resultado. Serve também como um meio de produção para trabalhos futuros, fazendo com que produtos sejam tanto resultados quanto condições para novos processos de trabalho.

Durante o processo de trabalho, o trabalhador manipula e transforma tanto os materiais (objetos do trabalho) quanto as ferramentas (meios de trabalho). Dois fenômenos são característicos deste processo de trabalho: o controle do capitalista sobre o trabalhador, que executa sua atividade, sendo o capitalista o comprador desta força de trabalho, e a propriedade do produto final, que mesmo sendo desenvolvido pelo trabalhador, irá pertencer ao capitalista. Nas palavras de Marx:

Ao comprador da mercadoria pertence o uso da mercadoria, e o possuidor da força de trabalho, ao ceder seu trabalho, cede, na verdade, apenas o valor de uso por ele vendido. A partir do momento em que ele entra na oficina do capitalista, o valor de uso de sua força de trabalho, portanto, seu uso, o trabalho, pertence ao capitalista. Mediante a compra da força de trabalho, o capitalista incorpora o próprio trabalho, como fermento vivo, aos elementos mortos que constituem o produto e lhe pertencem igualmente. De seu ponto de vista, o processo de trabalho não é mais do que o consumo da mercadoria por ele comprada, a força de trabalho, que, no entanto, ele só pode consumir desde que lhe acrescente os meios de produção. O processo de trabalho se realiza entre coisas que o capitalista comprou, entre coisas que lhe pertencem (Marx, 2023, p. 262-263)

Assim, o produto final é propriedade do capitalista, que quer produzir um valor de uso que possa ser trocado, ou seja, uma mercadoria. Todavia, há outro elemento neste processo de produção, que assume um papel valioso ao capitalista, o mais-valor. Como já destacado, o valor de uma mercadoria é determinado pela quantidade de trabalho investido na sua produção, ou seja, pelo tempo de trabalho socialmente necessário.

Isso ocorre também com o valor da mercadoria. Na sociedade capitalista, o produto final obtido pelo detentor dos meios de produção é resultado do processo de trabalho, e tem seu valor baseado no trabalho investido na sua produção.

Por isso, o valor diário da força de trabalho é calculado com base no custo dos meios de subsistência, porém, estes custos correspondem a uma fração da jornada de trabalho. Desta forma, mesmo que o trabalhador faça uma jornada completa, o valor da sua força de trabalho não será pago integralmente, e esta diferença de valor pertence ao capitalista.

Para a produção do fio foi necessária, primeiramente, sua matéria-prima, por exemplo, 10 libras de algodão. Nesse caso, não precisamos investigar o valor do algodão, pois supomos que o capitalista o tenha comprado no mercado pelo valor de, digamos, 10 xelins. No preço do algodão, o trabalho requerido para sua produção já está incorporado como trabalho socialmente necessário. Suponhamos, além disso, que a quantidade de fusos consumida no processamento do algodão, que representa para nós todos os outros meios de trabalhos empregados nessa produção, tenha um valor de 2 xelins. Se uma quantidade de ouro de 12 xelins é o produto de 24 horas de trabalho ou de 2 jornadas de trabalho, conclui-se, então, que no fio estão objetivadas duas jornadas de trabalho. (Marx, 2023, p. 264)

O mais-valor é o valor adicional gerado pelo trabalhador além do custo de sua força de trabalho, obtido pelo capitalista, ao pagar ao trabalhador menos do que o valor que ele produz (Marx, 2023). Fica visível, então, que o valor da força de trabalho não corresponde à sua valorização nos processos de trabalho.

À medida que a força de trabalho é explorada, torna-se evidente que o processo produtivo não ocorre de forma isolada, a cooperação entre trabalhadores emerge como um elemento essencial para maximizar a eficiência e a produtividade. A produção capitalista só começa, de fato, quando o mesmo capital individual emprega simultaneamente um número maior de trabalhadores, aumentando o volume dos processos de trabalho.

Tem-se a incorporação de vários trabalhadores em um mesmo espaço de trabalho, realizando a produção de um tipo de mercadoria ao mesmo tempo, sendo comandados por um mesmo capitalista. “A lei geral da valorização só se realiza plenamente para o produtor individual quando ele produz como capitalista, emprega muitos trabalhadores simultaneamente e, desse modo, põe em movimento, desde o início, o trabalho social médio.” (Marx, 2023, p. 399)

Adicionando mais trabalhadores em um processo de trabalho, o capitalista cria uma revolução nas condições objetivas deste processo. Assim, institui-se um novo modo de produzir, barateando os custos da produção, reduzindo o tempo de trabalho socialmente necessário para a produção da mercadoria, gastando menos dentro deste processo de produção, onde estão incluídos vários trabalhadores.

Como resultado, há o barateamento de mercadorias, a diminuição da força de trabalho e a modificação da relação do mais-valor com o capital total adiantado (soma do capital constante e variável). Estes componentes são próprios da cooperação, “a forma de trabalho

dentro da qual muitos indivíduos trabalham de modo planejado uns ao lado dos outros e em conjunto, no mesmo processo de produção ou em processos de produção diferentes, porém conexos[...]” (Marx, 2023, 400).

Para Marx (2023), a cooperação cria uma força de massa, possibilitando o aumento da produtividade e, conseqüentemente, uma produção em larga escala. As jornadas de trabalho de vários trabalhadores individuais, agora combinadas, produzem uma massa maior de valor de uso e reduzem o tempo de trabalho necessário para a produção de determinado produto, com isso, o trabalho supera as limitações individuais e desenvolve sua capacidade genérica.

O patrão é agora convertido a capitalista, e o trabalhador não trabalha mais para si, mas sim, sob o comando deste capitalista, que assume a direção despótica, ou seja, autoritária, destes processos de trabalho. Assim, há um maior controle deste trabalhador, visando a ampliação da produção (Marx, 2023). Ao trabalhador, só resta vender aquilo que possui, sua força de trabalho individual, para integrar neste círculo de cooperação, que pressupõe desde o início o trabalhador assalariado, livre, que vende sua força de trabalho ao capital.

Assim como a força produtiva social do trabalho desenvolvida pela cooperação aparece como força produtiva do capital, também a própria cooperação aparece como uma forma específica do processo de produção capitalista, contraposta ao processo de produção de trabalhadores autônomos e isolados, ou mesmo de pequenos mestres. É a primeira alteração que o processo de trabalho efetivo experimenta em sua subsunção ao capital. Tal alteração ocorre natural e espontaneamente. Seu pressuposto, a ocupação simultânea de um número maior de trabalhadores assalariados no mesmo processo de trabalho, constitui o ponto de partida da produção capitalista, que por sua vez coincide com a existência do próprio capital. Se, portanto, o modo de produção capitalista se apresenta, por um lado, como uma necessidade histórica para a transformação do processo de trabalho num processo social, essa forma social do processo de trabalho se apresenta, por outro lado, como um método empregado pelo capital para explorá-lo de maneira mais lucrativa, por meio do aumento de sua força produtiva (Marx, 2023, p. 410)

A cooperação, ao unir trabalhadores sob o comando do mesmo capitalista, contribui também para o estabelecimento e fortalecimento da divisão social do trabalho. À medida que os trabalhadores se agrupam em um processo coletivo, suas atividades começam a se especializar, resultando na eficiência da produção manufatureira. Sendo assim, a manufatura é a forma clássica da cooperação na divisão do trabalho.

A manufatura surge de duas formas: na primeira, irão surgir ofícios autônomos, individuais, utilizados para produção de um mesmo produto, em uma oficina sob o controle do mesmo capitalista, fazendo com que diversos trabalhadores de áreas diferentes atuem neste espaço para fazer um produto até seu fim. No segundo, os artesãos que fabricam produtos iguais são reunidos por um mesmo capitalista em uma única oficina, onde cada artesão teria uma responsabilidade no processo de produção do produto final.

Quando um trabalhador executa sempre a mesma função, ele vai se aperfeiçoando e consegue executá-la em menos tempo do que outro trabalhador que realiza diversas funções ao mesmo tempo. Um trabalhador, que antes fazia papel de serralheiro, marceneiro, pintor na produção de uma cadeira, agora, centrado em somente uma dessas atividades, consegue executar melhor o seu trabalho e, portanto, se torna mais produtivo.

A manufatura, assim, vai criar uma rede de dependência entre os trabalhadores, estabelecendo um ritmo e uma eficiência na produção que não são encontrados em formas de trabalho mais autônomas. O trabalhador, agora, precisa se adaptar à rotina imposta no espaço de trabalho, à dinâmica do grupo e à necessidade da produção, tudo isso visando acelerar o processo produtivo de determinada mercadoria.

Segundo Marx (2023), o contexto faz também com que o trabalhador aperfeiçoe suas ferramentas de trabalho, influenciando na força produtiva, onde ele adapta os instrumentos específicos do seu trabalho para determinada função. O período reforça a necessidade de redução do tempo de trabalho necessário para produzir mercadorias e, ao mesmo tempo, promove o uso de máquinas, especialmente em processos simples que requerem grande esforço e precisam ser realizados em grande escala.

As máquinas são as primeiras manifestações tecnológicas que refletem nas relações de produção, contribuindo para o aperfeiçoamento deste trabalho e o desenvolvimento de técnicas, que servem para baratear as mercadorias, encurtar a jornada de trabalho, sendo um meio de produção de mais-valor.

No desenvolvimento industrial, elas assumem o papel de um instrumento de trabalho, que se diferencia das ferramentas artesanais, revolucionando o modo de produção. Ao executar uma função, com uma ferramenta artesanal, o ser humano é a própria força motriz que impulsiona o objeto. A partir do desenvolvimento das máquinas, esta força natural que gera movimento ao objeto vai se diferenciar da força humana. Vejamos o exemplo dado por Marx:

De modo que um arado puxado por bois, pertencente às mais diversas épocas da produção, seria uma máquina, mas o circular loom [tear circular] de Claussen, que, movido pelas mãos de um único trabalhador, confecciona 96 mil malhas por minuto, seria uma mera ferramenta. Sim, o mesmo loom seria ferramenta se movido manualmente e máquina se movido a vapor. Sendo a utilização de força animal uma das mais antigas invenções da humanidade, a produção com máquinas teria precedido a produção artesanal. (Marx, 2023, p. 446)

A maquinaria consiste em três partes essencialmente distintas. A máquina motriz, que atua como uma força motora do mecanismo todo. O mecanismo de transmissão é quem vai regular o movimento, modificando sua forma, se necessário, e distribuindo a máquina

ferramenta. A última, a máquina ferramenta, é que impulsiona o nascimento da Revolução Industrial no século XVII, sendo o ponto de partida para a indústria mecanizada. Ela torna possível a manipulação mais rápida e eficaz de um objeto.

A máquina-ferramenta é, assim, um mecanismo que, após receber a transmissão do movimento correspondente, executa com suas ferramentas as mesmas operações que antes o trabalhador executava com ferramentas semelhantes. Se a força motriz provém do homem ou de uma máquina, portanto, é algo que não altera em nada a essência da coisa. A partir do momento em que a ferramenta propriamente dita é transferida do homem para um mecanismo, surge uma máquina no lugar de uma mera ferramenta. (Marx, 2023, p. 447/448)

À medida que a máquina de trabalho se desenvolve, com o avanço científico e técnico das grandes indústrias, cria-se uma necessidade de uma força motriz maior para operá-la. O ser humano, que até então era a força motriz principal, torna-se imperativo para a produção, já que este não realiza o movimento contínuo e uniforme que as máquinas executam, por isso, começa a ser substituído pelas máquinas no berço industrial.

Esse desenvolvimento leva à necessidade de distinguir entre a cooperação de várias máquinas do mesmo tipo e um sistema de máquinas. No primeiro caso, um único tipo de máquina é responsável por produzir o produto completo, realizando todas as operações que antes eram feitas por um artesão com suas ferramentas. Por outro lado, um sistema de máquinas realmente entra em cena quando um objeto passa por uma sequência interconectada de diferentes processos, realizados por diversas máquinas-ferramentas que, embora distintas, trabalham de forma complementar.

Aqui, a divisão do trabalho reflete a cooperação típica da manufatura, mas agora se manifesta como a combinação de máquinas que realizam tarefas específicas. A própria manufatura vai fornecer ao sistema da maquinaria a base natural-espontânea da divisão e organização do processo de produção, porém, mediante uma diferença.

Na manufatura, os trabalhadores têm que executar cada processo com sua ferramenta manual, então, se o trabalhador é adaptado ao processo, o processo foi previamente adaptado ao trabalhador. Quando a máquina de trabalho realiza todos os movimentos necessários para processar a matéria-prima sem depender da intervenção humana, apenas contando com sua supervisão, temos um sistema automatizado de maquinário, que pode ser aprimorado continuamente em seus aspectos.

A maquinaria possibilita também a mudança na organização dos meios de trabalho, gerando impactos sobre o trabalhador. Um deles é a incorporação do trabalho feminino e infantil, em um momento em que a força muscular era dispensável, refletindo diretamente no

valor da força de trabalho destes indivíduos, as quais são mais baratas e compensatórias ao capital.

Além disso, a maquinaria atinge as jornadas de trabalho, ocasionando sua prolongação. Seu principal objetivo seria acelerar a produção, com isso, os produtos ficam prontos em um espaço de tempo menor que o necessário, entretanto, os trabalhadores são mantidos no ciclo de produção. As máquinas vão, assim, desvalorizar a força de trabalho, reduzir os custos da produção, fazendo com que o capitalista pague menos pelo trabalho.

O mais-valor provém unicamente da parcela variável do capital, e vimos que a massa do mais-valor é determinada por dois fatores: a taxa do mais-valor e o número de trabalhadores simultaneamente ocupados. Dada a extensão da jornada de trabalho, a taxa de mais-valor é determinada pela proporção em que a jornada de trabalho se divide em trabalho necessário e mais-trabalho. O número de trabalhadores simultaneamente ocupados depende, por sua vez, da proporção entre as partes variável e constante do capital. Ora, é claro que a indústria mecanizada, por mais que, à custa do trabalho necessário, expanda o mais-trabalho mediante o aumento da força produtiva do trabalho, só chega a esse resultado ao diminuir o número de trabalhadores ocupados por um dado capital. Ela transforma em maquinaria, isto é, em capital constante, que não produz mais-valor, uma parcela do capital que antes era variável, isto é, que antes se convertia em força de trabalho viva. (Marx, 2023, p. 479-480)

De forma espontânea, o sistema de maquinaria possibilita também o aumento na velocidade da produção, e com isso, gera maior intensidade de trabalho, dada pela aceleração da velocidade das máquinas e a ampliação da escala da maquinaria. Assim, é exigido mais do trabalhador, que não é impactado positivamente pelo desenvolvimento deste sistema.

Na produção fabril, o trabalhador precisa acompanhar o movimento das máquinas, não sendo mais ele quem dita o movimento do meio de trabalho. Antes, o trabalhador era um mecanismo vivo no processo de produção, agora, existe um mecanismo morto, que independe do trabalhador, fazendo com que este seja incorporado à produção como apêndice vivo.

A maquinaria surge como um meio de facilitação do trabalho, mas isso não quer dizer que ela resulta em melhores condições de trabalho para os trabalhadores inseridos neste processo produtivo. Há assim uma subordinação técnica do trabalhador ao meio de trabalho.

A análise de Marx sobre a inserção do sistema de maquinaria no contexto fabril e suas ponderações sobre os reflexos deste processo para o trabalhador permitem a compreensão dos primeiros meios tecnológicos nos postos de trabalho. Marx (2023) já deixava explícito que o capital é uma relação social, que se metamorfoseia, passa por diversas mudanças, que incidem nas relações de produção e em seu processo de acumulação.

A Revolução Industrial impulsiona um boom na sociedade capitalista e na forma de produção, mudando os sentidos do trabalho e criando novos meios de produção. Daquele período até a atualidade, muitas coisas se alteraram, a maquinaria evoluiu e se expandiu,

chegando a vários ramos produtivos. Se transformando em tecnologias, sua incidência nas relações de trabalho ainda altera a dinâmica de produção e a vida da classe trabalhadora. Por isso, é imprescindível compreender de forma mais detalhada como se dá o desenvolvimento das forças produtivas e, conseqüentemente, o avanço da técnica e das tecnologias. O próximo item visa aprofundar as discussões, compreendendo a tecnologia como um instrumento para a exploração do trabalho.

a. O desenvolvimento das forças produtivas e o papel das tecnologias

Apesar do *boom* tecnológico vivenciado, sabe-se que o aparecimento das tecnologias não é uma característica da atualidade. Como vimos na seção anterior, o desenvolvimento dos meios de trabalho e a inserção da maquinaria nos processos produtivos aparecem no século XVII e modificam a organização das relações de produção. Cabe aqui considerar também que o desenvolvimento tecnológico não é algo específico do modo de produção capitalista, mesmo nas sociedades precedentes, as tecnologias já vinham sendo desenvolvidas, nos mais diversos conceitos e para as mais diversas funcionalidades.

Não se trata, portanto, na atualidade, de vivenciarmos uma “era tecnológica”: todas as gerações precedentes desenvolveram tecnologias a partir de transformações nas forças produtivas [...] Destacam-se aqui as avançadas tecnologias dos povos originários no trato com a natureza, a agricultura, nos caminhos que percorriam entre os territórios que exigiam desenvolvimento das forças produtivas, formas de comunicação em distintas línguas; assim como, as mais desenvolvidas tecnologias dos/as africanos/as escravizados/as que possuíam inúmeras técnicas de cura com elementos da natureza, entre outros aspectos (Soares, et.. at, 2024, p.8).

Para Vieira Pinto (2005), o conceito de tecnologia pode ser interpretado de várias maneiras, as principais delas: (1) como valor fundamental e “logos da técnica”, (2) puramente como técnica, (3) como um conjunto de todas as técnicas de determinada sociedade ou ainda (4) como ideologização da técnica. Este último é, para o autor, o principal sentido das tecnologias no capitalismo.

Por isso, para nós, é importante pensar a tecnologia não como técnica em si, mas a partir da sua relação com a produção, já que, neste modo de produção específico, técnica, ciência e tecnologias são utilizados como instrumentos de exploração (Romero, 2005). A técnica, enquanto um dado da realidade objetiva, precisa ter por trás dela uma ciência que a materialize. Esta ciência é denominada tecnologia, em seu sentido mais generalizado, aparecendo, em primeiro momento, como fundadora das demais técnicas, e com o tempo, alterando seu sentido e a sua funcionalidade (Vieira Pinto, 2005).

Vieira Pinto (2005) ainda aponta que a técnica evolui com o desenvolvimento de cada sociedade, acompanhando as necessidades humanas de cada período histórico, demonstrando que o desenvolvimento técnico sempre reflete as condições e exigências de cada momento histórico. Diante do exposto, assim como aponta Marx (2017), para realizar esta análise, é preciso considerar que o desenvolvimento técnico é produto e expressão das condições históricas, que resultam no surgimento das máquinas e das fábricas (e dos mais variados tipos de tecnologia).

Dado os apontamentos iniciais da discussão, é possível centrar-se no foco da análise, o desenvolvimento das tecnologias no modo de produção capitalista. É a partir do desenvolvimento da maquinaria, com a Revolução Industrial, que a técnica passa a ser aperfeiçoada de maneira diferente, e as tecnologias ganham novos sentidos no ciclo produtivo. Isto porque, dentro do processo de produção do capital, os meios de trabalho passam por metamorfoses cada vez mais acentuadas, já que no desenvolvimento dos processos de trabalho, o trabalhador precisa desenvolver novos meios de trabalho, aperfeiçoando suas ferramentas, para conduzir essas atividades.

Com o crescimento da produção tipicamente capitalista, a relação do homem com a natureza é alterada dado o surgimento da grande indústria, momento em que as forças da natureza passam a ser submetidas ao processo produtivo, colocadas a serviço da produção de mercadorias. O capitalismo submete a natureza ao capital por meio do desenvolvimento da técnica, fazendo com que o uso das forças da natureza passe a ser apropriado pelo capitalista e, conseqüentemente, contribua para a geração do valor (Marx, 1980).

Essa perspectiva nos leva a refletir sobre como, em muitos contextos, as tecnologias não são apenas ferramentas neutras, mas sim instrumentos que perpetuam desigualdades e reforçam estruturas de poder já postas no modo capitalista de produzir.

Voltemos a Marx para compreender a raiz deste processo. Como já mencionado, o desenvolvimento de qualquer sociedade está relacionado ao desenvolvimento produtivo, ou seja, à sua expansão na capacidade de produzir. E a produção capitalista só começa, de fato, pela cooperação, quando o mesmo capital individual emprega simultaneamente um número maior de trabalhadores em um mesmo espaço (Marx, 2023).

A cooperação pressupõe desde o início o trabalhador assalariado e livre, que vende sua força de trabalho ao capital. Agora, os trabalhadores não pertencem mais a si, e sua força de trabalho não é mais sua propriedade, mas sim incorporada ao capital, tornando-se parte da força produtiva desse capital. O desenvolvimento, então, acontece sob as condições impostas por esse capital. Há, assim, uma subordinação direta do trabalho ao capital devido à

incorporação da produção capitalista, onde o capitalista passa a dirigir o processo de trabalho sem alterar suas bases.

Aqui, tem-se o que Marx (2022) define como subsunção formal do trabalho ao capital, que ocorre quando “o processo de trabalho se torna o meio do processo de valorização, o processo de autovalorização do capital — fabricação de mais-valor” (Marx, 2022, p. 88). Este processo ocorre quando o trabalho se submete a um processo de trabalho pré-existente, consolidando-se, dessa forma, enquanto proletariado (Marx, 2023). Assim, o processo de produção torna-se processo do capital e os trabalhadores individuais (aqueles que produzem para si) tornam-se trabalhadores assalariados.

Novos contornos são dados a este processo, com o desenvolvimento da indústria manufatureira, que se constitui pela “ampliação do mercado, a acumulação de capitais, as modificações verificadas na posição social das classes, uma multidão privada de suas fontes de renda [...]” (Marx, 2017, p. 148). Esses fatores forçaram a organização do trabalho em oficinas maiores e consolidaram a divisão do trabalho.

A forma de separação das atividades, em que cada trabalhador se dedica a uma função específica, instituída pela divisão do trabalho, é própria da indústria moderna. Nela, a divisão do trabalho é regulada pela livre concorrência, sendo determinada pelo nível de desenvolvimento das forças produtivas e pelas relações sociais de produção (Marx, 2017).

Por isso, com o advento da manufatura, o trabalhador passa a ajustar instrumentos específicos de trabalho para realizar determinada função. À medida que os trabalhadores se agrupam em um processo coletivo, o trabalho começa a se especializar, resultando na eficiência da produção manufatureira (Marx, 2023). Para Marx (2017), a forma como o trabalho se organiza e se divide depende diretamente destes instrumentos de produção disponíveis, isso quer dizer que as mudanças destes instrumentos transformam as relações sociais, econômicas e de trabalho.

Outrossim, esse processo de adaptação se expande com o incremento da maquinaria, fazendo com que o trabalho se transforme em um dispêndio maior de energia, e consequentemente, há uma desespecialização deste trabalho.

Na lógica do capital, os processos de trabalho e seus elementos são apropriados de forma diferente, o que se constituía antes, como os materiais fundamentais do processo de trabalho (material de trabalho, meios de trabalho e trabalho vivo), agora se dissocia da sua determinação formal, perdendo sua autonomia como partes concretas desse processo (Marx, 2011).

No desenvolvimento industrial, as máquinas assumem o papel de um meio de trabalho, que se diferencia das ferramentas artesanais, revolucionando o modo de produção, contribuindo para o aperfeiçoamento do trabalho e o desenvolvimento de técnicas (Marx, 2023). Como afirma Marx (2017, p. 150), “a máquina é uma reunião de instrumentos de trabalho, e nunca uma combinação de trabalhos para o próprio operário”. Deste modo, o processo histórico de desenvolvimento das máquinas trilhou um caminho de complexificação das forças produtivas:

Instrumentos simples, acumulação de instrumentos, instrumentos complexos, acionamento de um instrumento complexo por um único motor manual, pelo homem, acionamento desses instrumentos pelas forças naturais, máquina, sistema de máquinas com um só motor, sistema de máquinas com um motor automático, esse foi o caminho das máquinas (Marx, 2017, p. 150).

Na maquinaria, o meio de trabalho é transformado quanto a seu valor de uso, já que este não é mais um meio de trabalho do trabalhador individual, mas parte de um sistema automático, onde o trabalhador é colocado como um elemento que medeia o trabalho da máquina (Marx, 2011). Este processo faz com que o capital submeta as forças da natureza ao processo direto de produção, transformando-as em agentes do trabalho social (Marx, 1980).

Cabe considerar que as forças da natureza, por si mesmas, não possuem valor direto, já que estas não são resultados do trabalho humano, por isso, vão entrar nos processos de trabalho sem entrar no processo de aumento de valor. Sendo assim, seu uso torna o trabalho mais produtivo sem aumentar o custo das mercadorias. As forças da natureza, portanto, são apropriadas pelo capital porque reduzem o valor das mercadorias e ampliam a exploração do trabalho humano (Marx, 1980).

O emprego dos agentes naturais – em certa medida, sua incorporação ao capital – coincide com o desenvolvimento da ciência como fator autônomo do processo produtivo. Se o processo produtivo se converte na esfera de aplicação da ciência; a ciência, pelo contrário, se converte em fator, em função, por assim dizer, do processo produtivo. Cada descoberta se converte na base de novas invenções ou de um novo aperfeiçoamento dos modos de produção. *O modo capitalista de produção é o primeiro a colocar as ciências naturais a serviço direto do processo de produção, quando o desenvolvimento da produção proporciona, diferentemente, os instrumentos para a conquista teórica da natureza. A ciência logra o reconhecimento de ser um meio para produzir riqueza, um meio de enriquecimento* (Marx, 1980, n.p.).

Neste processo, o trabalho vivo (a força de trabalho humana em ação) se transforma em acessório vivo da maquinaria (Marx, 2022), diferente do que acontecia com as ferramentas artesanais, onde o ser humano era a própria força motriz que impulsionava o objeto. Com o desenvolvimento da maquinaria, as máquinas realizam todos os movimentos necessários para processar a matéria-prima sem depender da intervenção humana, apenas contando com sua

supervisão, instituindo um sistema automatizado de maquinário. Aqui, se vê a base técnica imediata da grande indústria (Marx, 2023).

O desenvolvimento da maquinaria e das forças produtivas do trabalho está ligado ao desenvolvimento do modo de produção capitalista, em sua condição *sui generis* (Marx, 2022). Nos termos de Marx (2011, p. 582): “o desenvolvimento do meio de trabalho em maquinaria não é casual para o capital, mas é a reconfiguração do meio de trabalho tradicionalmente herdado em uma forma adequada ao capital”.

Verifica-se uma revolução completa do modo de produção, mediante a subsunção real do trabalho ao capital, que transforma os processos de trabalho e suas condições reais em um momento em que as condições de produção são modificadas materialmente (Marx, 2022). Isto porque o capital vai reorganizar, mecanizar e racionalizar a produção, aumentando a produtividade sem necessariamente aumentar o tempo de trabalho, contribuindo para a extração de mais-valor.

Em síntese, a subsunção, que antes era formal, agora torna-se real, pois as condições de produção são modificadas materialmente e o trabalho passa a ser reorganizado por meio de mudanças profundas nas técnicas de produção e na estrutura do processo produtivo (Marx, 2023). Na subsunção formal, a principal forma de extração de mais-valor é o mais-valor absoluto, obtido por meio da ampliação da jornada de trabalho, sem mudanças técnicas significativas. Agora, essa extração se dá na forma do mais-valor relativo, obtido ao aumentar a produtividade do trabalho, que agora, com a maquinaria, irá produzir mais bens, em um menor tempo (Marx, 2023).

Vale destacar que, na produção capitalista, o mais-valor absoluto e o mais-valor relativo não existem separadamente, mas se combinam. Esse é um movimento contraditório do capitalismo, o desenvolvimento tecnológico aumenta a capacidade produtiva do trabalho, mas em vez de resultar em redução da jornada e melhores condições, ele possibilita aumentar a acumulação e intensificar a exploração (Marx, 1980).

Em síntese, é possível afirmar que este processo tem um objetivo específico, aumentar a produtividade do trabalho, e, portanto, aumentar a massa dos meios de produção, transformando-os em produtos com o mesmo trabalho adicional, e assim, diminuindo o preço da produção de cada mercadoria (Marx, 2022). “Na subsunção real, com a incorporação do trabalhador a uma máquina simples, o capital vai separar braços e mentes e vai tornar o conhecimento aplicado no processo de trabalho algo externo aos próprios agentes produtivos” (Romero, 2005, p. 84).

Romero (2005) ainda acrescenta que a maquinaria surge da transformação dos meios de trabalho e, rapidamente, passa a ser utilizada para atender os interesses específicos do capital de aumentar a produtividade, servindo como instrumento que potencializa a exploração do trabalho.

Neste processo de reestruturação das bases técnicas do capital, há uma mudança na composição orgânica do capital, que se refere à relação entre capital constante e capital variável. Para compreender a mudança gerada na composição orgânica, antes, é preciso estabelecer uma distinção entre as categorias capital constante e capital variável.

Por capital constante, Marx (2023, p. 286) define: “a parte do capital que se converte em meios de produção, isto é, em matérias-primas, matérias auxiliares e meios de trabalho, não altera sua grandeza de valor no processo de produção”. Em outros termos, capital constante refere-se ao investimento em máquinas, ferramentas, matérias-primas, etc., elementos resultantes de trabalho passado, e que, portanto, incorporam trabalho morto.

Já capital variável, se define pela “[...] parte do capital constituída de força de trabalho modifica seu valor no processo de produção. Ela não só reproduz o equivalente de seu próprio valor, como produz um excedente, um mais-valor, que pode variar, sendo maior ou menor de acordo com as circunstâncias” (Marx, 2023, p. 286). Sendo assim, o capital variável é o capital investido na força de trabalho humana (salários), que constitui o trabalho vivo no processo produtivo.

Com o desenvolvimento da maquinaria, enquanto a primeira manifestação das tecnologias no processo produtivo, se estabelece uma tendência decrescente da incorporação do trabalho morto nos processos produtivos, que resulta no aumento do capital constante. Em contrapartida, neste processo, a quantidade de trabalho vivo empregado vai decrescer, aumentando assim a composição orgânica do capital.

Em outros termos, a composição orgânica do capital aumenta quando a expansão da produção e o avanço tecnológico fazem o capital constante crescer mais rápido que o capital variável, reduzindo proporcionalmente a demanda por trabalho vivo.

É notório que este processo retira do trabalhador o controle sobre o processo de trabalho, ao tentar subjugar a subjetividade humana para servir ao seu projeto (Romero, 2005). O resultado é uma diminuição do emprego de trabalho humano, trabalho vivo, em detrimento da expansão e valorização do trabalho morto, que passa a ser uma característica marcante nos processos produtivos. Agora:

Em vez de o trabalhador ser o responsável por dar atividade ao processo de trabalho, agora a máquina é que se torna o elemento ativo, que dá vida e anima o processo de

trabalho. O trabalhador, que anteriormente era tido como auto-atividade no processo de produção, torna-se um elemento de mediação entre a máquina e a natureza (o objeto trabalhado e modificado) (Romero, 2005, p. 129).

Observando o desenvolvimento deste processo, é possível compreender o papel da ciência nas relações de produção. A ciência, quando aplicada à produção, não aparece como algo pertencente aos trabalhadores, mas como uma força estranha, um elemento externo, com isso, o trabalhador é expropriado também do saber sobre seu próprio trabalho, perdendo tanto o controle material quanto o intelectual sobre o processo de produção (Manuscritos de 1980).

No Manuscrito Capital e Tecnologia (Manuscritos de 1861–1863), Marx já sinalizava que: “o capital não cria a ciência e sim a explora, apropriando-se dela no processo produtivo”, demonstrando que no capitalismo ela é transformada em força produtiva, e passa a ser subordinada aos seus interesses econômicos. Esse processo contribui para que o trabalhador se torne um apêndice da máquina, um corpo que executa o que é determinado.

Marx (2023) demonstra que, quando o trabalhador é considerado apenas como a mera existência da força de trabalho que este possui, ele passa a ser considerado como mais um objeto dentro dos processos produtivos, como coisa. Essa é a base do processo de reificação, que ocorre quando a capacidade humana é transformada em algo impessoal e material, permitindo que qualquer habilidade humana seja tratada como uma mercadoria e inserida nesse processo de objetificação do ser humano e de suas competências (Lukács, 2003).

Para Lukács (2003), no capitalismo, a reificação reflete uma perda de consciência das condições sociais que moldam a vida humana, promovendo a alienação. Compreender esta análise requer que voltemos à categoria mercadoria, compreendendo que sua essência, no modo de produção capitalista, está justamente na transformação das relações entre pessoas em coisas, ocultando toda relação humana deste processo.

Como já destacado no item anterior, no capitalismo a força de trabalho passa a ser reificada, em um processo onde a capacidade humana passa a ser coisificada, abrindo espaço para que qualquer habilidade humana seja trocada e inserida neste processo de coisificação do homem e de suas habilidades (Marx, 2023). Lukács (2003) explica que, com o avanço da racionalização, até as particularidades pessoais do trabalhador são separadas e transformadas em elementos calculáveis, resultando na eliminação das propriedades qualitativas, humanas e individuais do trabalhador.

Sendo assim, a leitura sobre a repercussão das tecnologias no trabalho ajuda a entender como elas transformam o processo produtivo e as relações de trabalho. A expansão das tecnologias no trabalho perdura até os dias atuais, trazendo reflexos cada vez mais

acentuados e profundos. Ao longo do tempo, as inovações tecnológicas foram moldadas para atender aos interesses do capital, consolidando uma relação de subordinação e alienação cada vez mais complexa.

A próxima seção realiza um salto dos acontecimentos que marcam o século XVIII para compreender o auge da expansão tecnológica que acontece no século XX, por meio da chamada reestruturação produtiva.

2. Influência da Reestruturação Produtiva no Impulsionamento das TICs nas Relações de Produção

Historicamente, o desenvolvimento do modo de produção capitalista e, conseqüentemente, das forças produtivas do capital, é marcado por crises periódicas, inerentes ao funcionamento deste modo de produção. As crises servem como um mecanismo de regulamentação do modo de produção capitalista, por isso, não há possibilidade de manutenção do capitalismo sem as crises inerentes a ele (Netto, 2012).

Este processo se dá quando a dinâmica na qual ocorre o desenvolvimento das forças produtivas chega ao seu limite, resultando na necessidade de renovar as bases que fundamentam a acumulação capitalista. A realidade do mundo do trabalho hoje sofre influências deste processo de renovação do capital, mediante os ciclos de crise, marcada especificamente pelos desdobramentos que ocorrem a partir de 1970.

Os anos 1970 representam uma significativa mudança na configuração do capitalismo mundial, com fortes impactos no mundo do trabalho. O período circunscrito marca a crise da considerada Era de Ouro do Capitalismo¹¹, momento em que chega ao fim a “ilusão do capitalismo democrático” (Netto, Braz, 2009), estabelecendo o que Harvey (1993) vai chamar de transição do fordismo para o regime de acumulação flexível.

Outrossim, para pensar a realidade contemporânea, é preciso, em primeiro momento, compreender o que fundamenta as mudanças que marcam os anos 1970. Compreender a

¹¹ Os "anos dourados" do capitalismo referem-se ao período de forte crescimento econômico que ocorreu após a Segunda Guerra Mundial, entre as décadas de 1930 e 1960. Para Harvey (1993) nesse período, o capitalismo experimentou um ciclo de expansão sustentada, com elevados índices de produtividade e aumento do padrão de vida. Esse crescimento foi impulsionado pela adoção do modelo de produção fordista, que otimiza a linha de produção e aumenta a eficiência. Além disso, foi marcado pela implementação de políticas keynesianas, que defendiam a intervenção do Estado na economia, visando garantir o pleno emprego, o aumento da renda e a redução das desigualdades sociais. O fortalecimento do Estado de bem-estar social (Welfare State) também caracterizou esse período, com a ampliação de políticas públicas de seguridade social e assistência à população. Essas características resultaram em um ciclo de crescimento econômico sem precedentes, mas também prepararam o terreno para as mudanças que ocorreriam nas décadas seguintes, com o início da crise do modelo fordista e a transição para novas formas de organização produtiva.

reestruturação produtiva exige, antes de tudo, reconhecer que ela não surge de forma isolada, mas vinculada às dinâmicas internas do capitalismo e, sobretudo, aos ciclos recorrentes de crise. Para isso, é necessário aqui recapitular os fundamentos da crise no capitalismo.

Na seção anterior, foi destacado que o desenvolvimento das forças produtivas resulta no aumento na composição orgânica do capital, dada a ampliação de investimento em capital constante e a diminuição de incremento de capital variável no processo produtivo. Cabe, aqui, pensar quais são os resultados do aumento progressivo da composição orgânica do capital.

No início do processo produtivo, o capitalista investe na produção uma quantidade específica de capital total adiantado. Este investimento se dá pela soma de capital constante mais capital variável ($c + v$) colocados em movimento antes que qualquer mercadoria seja produzida. O capital total representa o valor inicial que o capitalista deposita no processo produtivo, sendo adiantado, pois a expectativa é que ele seja recuperado posteriormente, na forma de lucro (Marx, 2017).

Ademais, este cálculo é fundamental para pensar as alterações na composição orgânica do capital, já que ele pode aumentar ou diminuir, dada a quantidade de capital constante e/ou variável investidos. Este processo gera uma contradição estrutural própria do capitalismo, isto porque, “graças ao emprego crescente de maquinaria e de capital fixo em geral, o mesmo número de trabalhadores transforma em produtos uma quantidade maior de matérias-primas e materiais auxiliares no mesmo tempo, ou seja, com menos trabalho” (Marx, 2017, p. 214).

Com isso, apesar de ser constatado um aumento na produtividade, graças ao maior investimento em tecnologias, em contraposição, a parte que corresponde à força de trabalho (única geradora de mais-valor) diminui proporcionalmente. Como resultado, tem-se a chamada lei tendencial da queda da taxa de lucro, expressão fundamental da contradição interna deste modo de produção. Marx explica que “a queda da taxa de lucro expressa, pois, a proporção decrescente entre o próprio mais-valor e o capital total adiantado, razão pela qual é independente de toda e qualquer distribuição desse mais-valor entre diversas categorias” (2017, p. 215).

Está se dá, porque a proporção de capital investido em força de trabalho é menor do que o capital investido em máquinas e matéria-prima, uma diminuição relativa do capital variável investido, que gera instabilidades ao processo de valorização do capital, já que a rentabilidade do capitalista decresce. Por isso, para compensar a queda de sua rentabilidade, o capital precisa crescer constantemente, acumulando em uma escala crescente.

Para Marx (2017), a queda da taxa de lucro e a acumulação acelerada são duas expressões do mesmo processo, ambas decorrem do desenvolvimento da força produtiva.

Com isso, a acumulação acelera a queda da taxa de lucro, já que ela se dá pela concentração de trabalho em grande escala e aumento da composição do capital. Já a queda da taxa de lucro potencializa a concentração de capital através da expropriação dos capitalistas menores e de pequenos produtores diretos remanescentes, aumentando a concentração e centralização do capital nas mãos de poucos.

Quando o desenvolvimento das forças produtivas chega a certo nível, o capitalismo entra em conflito com esse próprio desenvolvimento, por meio da queda da taxa de lucro, o capitalismo revela como é estreito, histórico e transitório. Este modo de produção cria barreiras internas ao próprio desenvolvimento, demonstrando que o limite do sistema não está na produção de riqueza em si, mas na forma capitalista dessa produção e na necessidade de valorização do capital. Por isso, a queda da taxa de lucro representa uma tendência típica do capitalismo, que leva às crises.

No capitalismo, vários movimentos contraditórios acontecem ao mesmo tempo, essas tendências, que ora aparecem ao mesmo tempo, no espaço, ora se sucedem no tempo, são antagônicas e se chocam periodicamente. O resultado desse conflito são as crises capitalistas, que funcionam como explosões violentas que restabelecem temporariamente o equilíbrio destruído pelas próprias contradições do sistema.

As crises provocaram a desvalorização do capital já existente, sendo este um mecanismo interno do próprio capitalismo. O objetivo seria frear a queda da taxa de lucro, fazendo com que o capital mais antigo fosse mais barato e abrindo espaço para novos investimentos, permitindo que o capital se recomponha e volte a se expandir. Todavia, o processo resulta em interrupções violentas e crises no processo de produção, que desorganiza completamente o processo normal de circulação e reprodução do capital (Marx, 2017).

Assim, o capital se constitui como o principal obstáculo da produção capitalista. Segundo Marx (2017), o capital precisa, periodicamente, revolucionar as forças produtivas e reorganizar o processo de trabalho para compensar a queda da taxa de lucro. O limite fundamental do modo de produção capitalista se expressa na própria dinâmica pela qual o sistema desenvolve as forças produtivas, sendo as crises mecanismos pelos quais o capitalismo supera temporariamente suas próprias barreiras.

É isso que ocorre a partir dos anos 1990, ao ter início um novo modelo de acumulação, baseado em novas experiências de organização que irão mudar a realidade social, impactando significativamente o processo produtivo (Harvey, 1993). A crise dos anos 1970 é considerada por muitos como uma crise de superprodução, que impulsiona a reestruturação dos ciclos

produtivos, reorganizando as configurações do mundo do trabalho, e atingindo as relações sociais por um todo (Alves, 1999).

Isto porque as profundas transformações ocorridas atingem os processos de trabalho e os meios de produção, gerando mudanças geopolíticas com influência em todo o mercado. Essas transformações foram impulsionadas pela necessidade de repensar estratégias para garantir a continuidade do regime de acumulação (Harvey, 1993).

O toyotismo¹², novo modelo de gestão de produção, representa parte do complexo de reestruturação produtiva sob o regime de acumulação flexível, configurando o surgimento de uma nova lógica de produção de mercadorias, baseada nos princípios da administração da produção. Com sua instituição, há uma nova via de racionalização do trabalho, que gera o desenvolvimento pleno das potencialidades da flexibilidade e manipulação da subjetividade da classe trabalhadora (Alves, 1999).

Alves (1999) define este período como um processo de continuidade e descontinuidade da lógica taylorista/fordista. Isto porque “o aspecto original do toyotismo é articular a continuidade da racionalização do trabalho, intrínseca ao taylorismo e fordismo, com as novas necessidades da acumulação capitalista. É uma “ruptura” no interior de uma continuidade plena” (Alves, 2000, p. 97).

O objetivo consiste em incrementar a acumulação do capital por meio da produtividade no trabalho, uma forma de promover a racionalização do trabalho e, ao mesmo tempo, sua intensificação, como no taylorismo e no fordismo, por isso, uma continuidade. O que define a diferença neste processo é que ele foi pensado e articulado com uma nova etapa de mundialização capitalista e contribui para a instauração de uma fábrica racionalizada, articulando consentimento operário e controle do trabalho (Alves, 1999). Antunes e Druck (2014) definem alguns elementos para diferenciar a empresa flexível e o fordismo:

1.trata-se de uma produção diretamente vinculada à demanda, diferenciando-se da produção em série e de massa do taylorismo/fordismo; 2.dependem do trabalho em equipe, com multivariabilidade de funções, rompendo com o caráter parcelar típico do fordismo; 3.estruturam-se num processo produtivo flexível, que possibilita ao trabalhador operar simultaneamente várias máquinas, diferentemente da relação homem/máquina na qual se baseava o taylorismo/fordismo; 4.têm como princípio o just in time, isto é, a produção deve ser efetivada no menor tempo possível; 5.desenvolvem o sistema de kanban, senhas de comando para reposição de peças e estoque, uma vez que no toyotismo os estoques são os menores possíveis, em comparação com o fordismo; 6.têm uma estrutura horizontalizada, ao contrário da verticalidade fordista. Enquanto na fábrica fordista aproximadamente 75% da

¹² O toyotismo, segundo Giovanni Alves (1999), é um modelo de organização do trabalho que emergiu como alternativa ao fordismo, baseado na experiência da Toyota no Japão. Esse sistema é caracterizado pela flexibilidade na produção, com ênfase na redução de custos, aumento da eficiência e maior adaptação às demandas do mercado.

produção era realizada em seu interior, a fábrica toyotista é responsável por somente 25% dela e a terceirização/subcontratação passa a ser central na estratégia patronal. Essa horizontalização estende-se às subcontratadas, às firmas “terceirizadas”, acarretando a expansão de seus métodos e procedimentos para toda a rede de subcontratação. E essa tendência vem se intensificando cada vez mais nos dias atuais, pois a empresa flexível defende e implementa a terceirização não só das atividades-meio, mas também das atividades-fim; 7.criam os círculos de controle de qualidade (CCQs), visando a melhoria da produtividade e permitindo que as empresas se apropriem do *savoir-faire* intelectual e cognitivo do trabalho, que o fordismo desprezava. (Antunes, Druck, 2024, p. 15)

Ainda segundo Alves (1999), a era de mundialização do capital é marcada pela tendência de automatização, sob a forma do capital financeiro, que implica em transformações sociais, políticas e culturais, inaugurando um período da história, com novas determinações para as relações de produção, um salto histórico para a modernização capitalista.

Do contexto da crise até a atualidade, o mundo experimenta os reflexos dessas transformações. As relações sociais têm sido profundamente mudadas pela automatização, processo este que se torna cada vez mais acelerado, impactando como nos relacionamos e interagimos no cotidiano. A reestruturação do capital busca uma hegemonia na produção e reprodução da vida social na totalidade, não estando só atrelada ao ciclo produtivo.

A mundialização da economia é um processo caracterizado pela crescente força das indústrias transnacionais, grandes corporações com filiais espalhadas por diversos países, que se tornam o centro da acumulação capitalista. Essas corporações, cada vez mais concentradas e centralizadas, se associam às instituições financeiras, estabelecendo uma configuração específica para o capitalismo global (Iamamoto, 2015)

É estabelecida uma tendência à autodestruição renovadora do capital, que revoluciona os meios de produção e a reprodução social, marcando as contemporâneas formas de ofensiva do capital sobre o mundo do trabalho. Vale destacar que “o capital cria, destrói e recria, de modo contínuo, os mundos do trabalho” (Alves, 1999, p. 42).

Neste processo de recriação, não há nada de novo no modo capitalista de pensar, ele só se reinventa, mantendo suas bases, mas o objetivo continua sendo o mesmo, acumular cada vez mais, se expandir extensivamente e fortalecer os seus meios de dominação. Isso implica na redução nos custos de produção referentes ao capital variável, ou, de forma mais explícita, diminuição da força de trabalho (Harvey, 1993).

Como já mencionado, a acumulação flexível não é algo totalmente novo, já que o capital sempre tenta, ao seu modo, flexibilizar a produção, principalmente no que diz respeito à força de trabalho. O que se difere, agora, é que a flexibilização está acontecendo de forma mais acentuada e expressiva, assumindo proporções muito maiores. É aqui que se estabelece a relação do padrão toyotista com a acumulação flexível (Alves, 1999).

Por isso, é extremamente importante fazer a leitura das mudanças deste processo, como manifestação da nova flexibilidade, dada sua vinculação com a mundialização do capital e o predomínio da lógica de financeirização, que atinge intensamente o trabalho assalariado (Alves, 1999). O caráter ontológico do trabalho é central para a continuidade da vigência do capital, e neste processo de ofensiva contra o trabalhador, ele institui novos desafios para as relações de trabalho em detrimento do fortalecimento do seu padrão de acumulação.

Uma estrutura mais horizontalizada é estabelecida nos processos produtivos, com a terceirização de algumas funções, reduzindo a quantidade de produção nas fábricas (Antunes, Druck, 2014). Se antes, para a confecção de um produto, como um automóvel, todas as etapas da produção eram realizadas internamente, com uma hierarquia rígida e funções bem delimitadas entre operários e gestores, agora parte desses processos é delegada a empresas externas.

Essa horizontalização busca aumentar a eficiência, reduzir custos operacionais e tornar o processo produtivo mais flexível e adaptável às mudanças do mercado. Além disso, possibilita que as empresas se tornem enxutas, com o menor contingente de trabalhadores envolvidos no processo produtivo, mas com a ampliação no índice de produção (Antunes, Druck, 2014).

Objetivamente, este processo pode ser considerado como a flexibilidade do tempo de trabalho e o espaço produtivo, pautado na intensificação e superexploração do trabalho (Castro, 2019). Castro (2019) ainda destaca que, embora a flexibilidade (no contexto do trabalho, da produção ou das relações empresariais) seja uma característica desejável ao capital, ela só será efetivamente aceita e implementada quando houver mecanismos que a regulem e a controlem, instituindo regras e limites no ciclo produtivo.

A flexibilidade aparece como um modo de afirmação do trabalho enquanto mercadoria, já que as relações de compra e venda da força de trabalho se encontram cada vez mais, em uma lógica agravante (Antunes, Druck, 2014). Partindo da lógica, “tempo é dinheiro”, o capital expropria de forma ainda mais intensa o tempo de trabalho, dentro e fora do âmbito produtivo, gerando uma generalização da expropriação do tempo e intensificação da jornada de trabalho, expressando o maior controle sobre o trabalho (Cantor, 2019).

Com isso, se consolida a lógica do trabalhador produtivo, eficiente e rápido, que precisa produzir mais em menos tempo. Se exige cada vez mais deste trabalhador, em um processo de desumanização do trabalho, que o coloca sob condições degradantes de trabalho,

refletindo na precarização desta força de trabalho, que para responder às demandas do capital, se sobrecarrega, podendo inclusive, entrar num estado de exaustão.

As grandes empresas e indústrias passam de forma acelerada e acentuada por um processo de inovação crescente, focado em acelerar a produção, refletindo na diminuição da proteção do trabalhador (Chan, Pun, Selden, 2019). Alves (1999) aponta que o processo é marcado por determinações tecnológicas e determinações políticas, que são possíveis graças ao avanço do neoliberalismo.

Isto porque, “um Estado neoliberal colabora com as elites empresariais ao fornecer suporte em infraestrutura e garantir a lei e a ordem, facilitando, assim, a acumulação de capital e o crescimento tecnológico” (Chan, Pun, Selden, 2019). Tem-se como resultado histórico da acumulação flexível, um novo patamar de desemprego estrutural e proliferação da precarização do trabalho (Alves, 1999).

O padrão de acumulação flexível gera para a classe trabalhadora inúmeros problemas e desafios, que irão impactar não só suas condições de trabalho, como toda a vida. Torna-se comum enfrentar no dia a dia, no cotidiano de trabalho, situações que exprimem a precarização do trabalho, e o aumento da informalidade e da terceirização dos serviços, dos contratos temporários, além da falta de estabilidade, diminuição dos direitos trabalhistas e ausência de condições dignas de trabalho.

Para o capital, interessa a flexibilidade que afeta as legislações e regulamentações do trabalho, trazendo novas formas de gestão de empregos (salários, jornada de trabalho, local de realização).

Portanto, é a flexibilidade da força de trabalho que expressa a necessidade imperiosa de o capital subsumir – ou ainda, submeter e subordinar – o trabalho assalariado à lógica da valorização, através da perpétua sublevação da produção (e reprodução) de mercadorias (inclusive, e principalmente, da força de trabalho). (Alves, 1999, p. 89)

Netto e Braz destacam que “o grande capital busca impor uma desregulamentação universal, que vai muito além da mera 'desregulamentação' das relações de trabalho” (2009, p. 228), visando expandir os monopólios capitalistas em escala global, sem qualquer tipo de restrição ao seu funcionamento. Dessa forma, cria-se “um Estado mínimo para o trabalho e máximo para o capital” (Netto, Braz, 2009, p. 227).

Cresce a substituição do trabalho regulamentado por modalidades atípicas de contratação (empreendedorismo, cooperativismo, trabalho voluntário, etc.) Além disso, o desmonte dos direitos trabalhistas torna-se significativo, e o capital cria estratégias que possibilitem essa flexibilização das legislações de trabalho (Antunes, Druck, 2014). A esse respeito, Antunes e Druck (2014) sintetizam afirmando que:

Estamos, portanto, diante de uma nova fase de desconstrução do trabalho, sem precedentes em toda a era moderna, que amplia os diversos modos de ser da informalidade e da precarização do trabalho, e estes, por sua vez, revelam um processo de metamorfose da velha e histórica precariedade. A informalidade não é sinônimo de precariedade, mas sua vigência expressa formas de trabalho desprovido de direitos e, por isso, encontra clara sintonia com a precarização. Apontar suas conexões, suas inter-relações e suas vinculações é, entretanto, imprescindível. Se no século XX presenciamos a vigência da era da degradação do trabalho, nas últimas décadas do século XX e início do XXI, estamos diante de novos modos de ser e modalidades da precarização, da qual a terceirização tem sido um dos elementos mais decisivos (Antunes, Druck, 2014, p. 16).

A terceirização aparece como uma das principais táticas para este processo, retirando daqueles que contratam a responsabilidade de garantir os direitos trabalhistas, tendendo a encobrir as relações entre a empresa contratante e os subcontratados. Além disso, o trabalhador passa a ser inserido no processo produtivo somente quando interessa ao capital. Por isso, é correto afirmar que, com a terceirização, cresceram múltiplas formas de precarização focadas na redução de custo e de obrigação com o trabalhador (Antunes, Druck, 2014).

A terceirização contribui também para maior rotatividade nos ciclos produtivos, além de gerar mais riscos ao trabalhador (Lara, Silva, 2019). Tudo isso, graças ao fortalecimento de práticas que tendem a fraudar as relações de trabalho via terceirização, manifestado no discurso que valoriza a pejotização, como uma possibilidade melhor de remuneração para o trabalhador.

Mas o que este discurso esconde é que a terceirização é uma estratégia para diminuir os custos com a força de trabalho, além de gerar, para o trabalhador, a intensificação das jornadas de trabalho e a falta de pertencimento ao espaço de trabalho, como meio de reduzir os custos (Castro, 2019).

É neste contexto que o “empreendedorismo” se fortalece, enquanto uma tendência ideológica do capital, onde a pejotização da classe trabalhadora aparece como uma forma de diminuir os investimentos com os direitos trabalhistas, retirando do empregador a responsabilidade pelo empregado (Antunes, 2018). Agora, aqueles trabalhadores que antes eram conhecidos como trabalhadores autônomos ou informais, são chamados de “empreendedores” motivados a serem o seu próprio chefe e administrar o seu serviço, tornando o que Abílio (2020) vai chamar de auto-gerente subordinado.

Esse conceito descreve uma nova configuração do trabalho, onde o indivíduo, ao assumir o “controle” de sua jornada e tarefas, é levado a acreditar que tem autonomia. No entanto, essa “autonomia” é ilusória, pois, apesar de gerenciar sua rotina, o trabalhador

continua subordinado às configurações do capital. O auto-gerente subordinado não tem controle sobre os meios de produção, tampouco benefícios ou direitos trabalhistas garantidos, sendo forçado a lidar com a precarização de seu trabalho enquanto é tratado como um “empreendedor” (Abílio, 2020).

Surge, assim, uma reflexão importante para pensar a configuração do mundo do trabalho na atualidade: como os antigos trabalhadores, antes classificados como informais, passaram a ser reconhecidos como “empreendedores” na contemporaneidade? Essa transformação exige uma reflexão sobre as novas formas de precarização do trabalho, na qual a promessa de autonomia e liberdade esconde a intensificação da exploração e a falta de direitos e garantias, tornando o trabalhador cada vez mais responsável por si, e escondendo neste imbróglio, sua condição de classe.

Com o início do modelo de acumulação flexível, as relações de trabalho com características informais se evidenciam como uma nova tendência, tornando a informalidade uma nova característica para a vigência do modo de produção capitalista (Antunes, 2011). A informalidade é vista como uma possibilidade para diminuir o índice de desemprego. Por isso, o trabalho informal nasce como condição subordinada ao trabalho formal, já que as relações formais não aderem a todos os trabalhadores, que precisam pensar em outras formas destes se inserirem na venda da força de trabalho (Dedecca, Baltar, 1997). Segundo Tavares:

[...] Deve-se observar que o trabalho informal não comporta apenas ocupações excluídas do trabalho coletivo, e menos ainda, que se restringe às atividades de estrita sobrevivência. Toda relação entre capital e trabalho na qual a compra da força de trabalho é dissimulada por mecanismos, que descaracterizam a condição formal de assalariamento, dando a impressão de uma relação de compra e venda de mercadorias consubstancia trabalho informal, embora certas atividades desse conjunto heterogêneo diverjam no comportamento. Como as referências conhecidas para regular o emprego estão perdendo sua pertinência, à tipologia formal/informal se torna insustentável, a não ser que se tenha um conceito de formalidade, cuja base para ser trabalhador formal seja tão-somente estar diretamente empregado por meios de produção tipicamente capitalistas, embora submetido à mesma desproteção social que o trabalhador informal (Tavares, 2002, p.52).

Antunes (2011) caracteriza este fenômeno pela “ampliação acentuada de trabalhos submetidos a sucessivos contratos temporários, sem estabilidade, sem registro em carteira, dentro ou fora do espaço produtivo das empresas, quer em atividades mais instáveis ou temporárias, quando não na condição de desempregado” (2011, p. 408). A estabilidade nos vínculos empregatícios vem sendo progressivamente substituída por novas formas de contratação, marcadas pela informalidade, pela precarização e pela fragilização das relações de trabalho, com a ampliação dos contratos temporários, sem garantia de estabilidade e, em muitos casos, sem registro em carteira (Antunes, 2018).

A informalidade aparece como regra para precarização, e a precarização é a base de sustentação que se encontra no centro da acumulação flexível (Antunes, Druck, 2014). Além disso, este fenômeno desempenha um papel considerável no aumento, potencialização e realização do mais-valor (Antunes, 2018).

Uma vez que concebemos a informalidade quando há ruptura com os laços formais de contratação e regulação da força de trabalho, pode-se acrescentar que, se a informalidade não é sinônimo direto de condição de precariedade, sua vigência expressa, com grande frequência e intensidade, formas de trabalho desprovidas de direitos, as quais, portanto, apresentam clara similitude com a precarização. Desse modo, a informalização da força de trabalho vem se constituindo como um dos mecanismos centrais utilizados pela engenharia do capital para ampliar a intensificação dos ritmos e movimentos do trabalho e ampliar o seu processo de valorização. E, ao fazê-lo, desencadeia um importante elemento propulsor da precarização estrutural do trabalho (Antunes, 2018, pg. 82)

Como um traço constitutivo da acumulação flexível, junto à precarização, a informalidade expressa também um mecanismo de alienação próprio deste momento do capital. Outrossim, reforça-se a perspectiva mais participativa do trabalhador, que agora torna-se colaborador da empresa, um parceiro, narrativa que tende a esconder e disfarçar os desmontes da legislação social do trabalho, e conseqüentemente, a própria configuração da precarização das relações trabalhistas atualmente (Antunes, 2018).

O trabalho encontra-se assim, cada vez mais desregulamentado, informatizado e intensificado, dada a nova condição de assalariamento instituída pelo modelo de acumulação flexível. A ideia da precarização afeta tanto os trabalhadores informais, com vínculos instáveis, como aqueles inseridos em empregos estáveis, que se confrontam com as exigências crescentes nos espaços de trabalho, mas não têm condições de responder a elas, sendo cada vez menos protegidos (Linhart, 2014).

A precarização é uma realidade cada vez mais atenuada que engloba diversos setores, serviços e espaços de trabalho, se manifestando de várias maneiras. O que há de comum, nestes processos, é que a instabilidade e insegurança são uma realidade para a classe trabalhadora, que lida, cotidianamente, com condições de trabalho cada vez mais inadequadas, inseridos em jornadas exaustivas e com ausência de proteção.

E, como reflexo principal na realidade da classe trabalhadora, há uma implicação na sua incorporação no setor de serviços, que reflete na instituição de um infoproletariado, ou seja, o proletariado da era da informalidade. Este expressa a articulação do desenvolvimento tecnológico do século XXI, com as condições de trabalho do século XX, não gerando avanço algum ao trabalhador (Antunes, 2018).

Neste momento, fica evidente uma das principais fontes produtoras destas mudanças, sendo ela as novas tecnologias de informação e comunicação. Há na incorporação das TICs, o que Antunes (2018, p. 78) define como “subsunção do trabalho ao mundo maquínico”.

A materialização da evolução técnica é um instrumento de dominação do capital sobre o trabalho, que aparece visando a extração de mais-valor e reflete na exploração da força de trabalho (Wolf, 2010). As novas tecnologias de informação são componentes principais da expropriação do tempo de trabalho, dentro e fora do âmbito laboral da classe trabalhadora, e esta expropriação torna-se algo tão comum que passa a ser normalizada e reduzida (Cantor, 2019).

O trabalho vivo, nessas condições, passa cada vez mais a ser equiparado ao trabalho morto, dada a exigência de rendimento, otimização do tempo de trabalho e produtividade, gerando uma necessidade de adequação do trabalhador às operações da máquina, assim, há uma reificação do trabalho bem acentuada (Wolf, 2010). A expansão do trabalho morto ocorre como uma manobra do capital para criar novos meios de exploração, atrelados à sua valorização extrema, por isso, o desenvolvimento das TICs no trabalho gera mais-valor e mais exploração (Antunes, 2019).

Sua aplicação contribui para a instituição deste novo padrão produtivo, trazendo as mudanças que o capital precisava para se recuperar da crise nos anos 1970. A ampliação da automatização das atividades produtivas permite a redução dos custos com pessoal, mantendo o volume da produção, ao mesmo tempo que favorece maior controle sobre o processo produtivo (Wolf, 2010).

[...] A nova maquinaria, enquanto a mais nova ferramenta do capital, exige uma nova qualificação a qual, longe de representar o desenvolvimento e enriquecimento de mais uma qualidade humana, tem a ver com a constituição de um novo homem-máquina, cujas habilidades estejam devidamente direcionadas em conformidade com está e, junto com ela, com as novas demandas do capital relativamente ao mercado de consumo e trabalho. É nesse sentido que observamos, também, como alguns preceitos contidos nesses programas funcionam como estímulo a formação de um novo perfil de trabalhador, que venha a atender às exigências da informática, novos instrumentos de trabalho eleito para potencializar o atual panorama político-econômico [...] (Wolf, 2010, p. 308).

A ascensão das TICs foi vista pelo capital como a descoberta de uma nova ferramenta, passível de adaptação nas relações de trabalho, sendo encarada como sinônimo de eficiência e simplificação para as interações trabalhistas (Antunes, 2018). Antunes (2018) deixa bem claro que este processo não significa um “adeus ao trabalho”, e sim, o crescimento do “novo proletariado de serviços na era digital”.

Há então um crescimento do trabalho precário, intermitente e desprovido de garantias no contexto das novas plataformas digitais. Esse “novo proletariado” não é livre das relações de exploração, ao contrário, ele é cada vez mais dependente das TICs, que impõem novas formas de exploração e controle. Esta é justamente a expressão do conceito de “escravidão digital”, apontado por Antunes (2018), que se refere à precarização e falta de direitos desses trabalhadores, mesmo em um ambiente de trabalho supostamente flexível.

Como o capital não se valoriza sem realizar alguma forma de interação entre trabalho vivo e trabalho morto, ele procura aumentar a produtividade do trabalho, intensificando os mecanismos de extração do sobretrabalho, com a expansão do trabalho morto corporificado no maquinário tecnológico científico-informacional. Nesse movimento, todos os espaços possíveis se tornam potencialmente geradores de mais-valor. As TICs, presentes de modo cada vez mais amplo no mundo da produção material e imaterial e que tipificam também os serviços privatizados e mercadorizados, configuram-se como um elemento novo e central para uma efetiva compreensão dos novos mecanismos utilizados pelo capital em nossos dias.

Antunes (2018) ainda aponta que esta lógica atual fortalece a perspectiva de cumprimento de metas para demarcar a produtividade na execução do trabalho. Uma das consequências mais imediatas da lógica de cumprimento de metas é o aumento da pressão e do estresse, já que as metas são frequentemente estabelecidas sem considerar as condições reais de trabalho.

Essa configuração constitui um instrumento de disciplinamento do trabalhador, ao incidir diretamente sobre o controle do tempo de trabalho, por meio do qual o capital amplia seu domínio sobre o processo produtivo e intensifica a expropriação do trabalho. O tempo é mercantilizado, como reflexo da flexibilidade no trabalho, se transformando também em uma mercadoria (Cantor, 2019).

Até aqui, ficou evidente que esta nova roupagem da reificação capitalista ignora a subjetividade da classe trabalhadora (Wolf, 2010). Na contemporaneidade, a classe trabalhadora caracteriza-se por sua heterogeneidade, abrangendo o conjunto dos assalariados que vendem sua força de trabalho, sejam eles trabalhadores produtivos ou improdutivos, incluindo subempregados, informais, desempregados e, em alguns casos, terceirizados (Antunes, 2018).

Este processo acelerado e próprio da reestruturação produtiva marca dois impactos principais para a classe trabalhadora hoje, sendo eles, o adoecimento em razão do trabalho e a fragmentação da luta dos trabalhadores.

A diminuição da proteção do trabalhador traz riscos à saúde e segurança no ambiente de trabalho. Além disso, os ciclos de trabalho opressivos, com expansão da exploração, têm como resultado trabalhadores adoecidos (Chan, Pun, Mak, 2019). Antunes (2018) aponta que,

quanto mais fracas forem as legislações protetoras do trabalho, maior a incidência de doenças atreladas a este espaço, maiores os riscos de acidentes trabalhistas.

A pesquisa de Praun (2019) demonstra como o adoecimento aparece ligado às condições laborais de trabalho, sendo causado pela aceleração das tarefas para aumentar a produção, o incentivo à competitividade e a flexibilidade dos contratos. O processo de adoecimento e o desgaste físico e mental do trabalhador estão ligados às condições históricas e sociais que o rodeiam, demonstrando que as alterações vivenciadas nas relações de trabalho não ocorrem sem gerar consequências duras para a classe trabalhadora (Praun, 2019).

Praun (2019) ainda destaca o crescimento de diagnósticos relativos à depressão, fobias e transtornos de ansiedade, resultados dos processos de trabalho. Dentre as principais causas, a autora destaca: “pressão constante para o alcance de metas, alta competitividade entre os trabalhadores, impossibilidade de convívio coletivo, fruto do ritmo acentuado da linha de produção, medo e incerteza sobre o futuro [...]” (Praun, 2019, p. 189).

Observa-se, então, que o sistema capitalista exige a intensificação do trabalho, mas é incapaz de assumir o compromisso de oferecer condições dignas de trabalho (Antunes, 2018). Isto não é novidade, o capital é e sempre foi destrutivo para a classe trabalhadora.

O romantismo dos discursos empresariais hoje valoriza a individualidade de cada trabalhador, como um convite para que ele possa aderir aos objetivos empresariais, enquanto seus objetivos profissionais. Para Linhart (2014), os trabalhadores são chamados a conciliar a produtividade e qualidade, na realização de suas tarefas, como parte de seus objetivos profissionais, para que se tornem parte integrante daquele espaço corporativo.

Este processo envolve a capacidade do trabalhador em apreender e conseguir cooperar com a nova lógica de produção, um aprendizado voltado à resolução de problemas e pautado no estímulo da produtividade, capaz de moldar e direcionar a ação do trabalhador (Alves, 2014). Em outros termos, há uma manipulação deste trabalhador, que se sente incluído, e não consegue perceber neste processo, as armadilhas do capital, que tende a intensificar o seu trabalho.

Alves (2010/2014) define este processo como a fase manipulatória do capitalismo (ou capitalismo manipulatório), um processo que oculta o trabalho social como sendo a origem dos produtos-mercadorias, ampliando o estranhamento e o fetichismo. Evidenciam-se aqui as formas contemporâneas de manifestação do fetichismo, muito presentes no contexto de reestruturação produtiva, como um processo ideológico que oculta os novos (e velhos) mecanismos de exploração da classe trabalhadora.

Cria-se, com isso, um novo indivíduo produtivo, que pensa diferente as relações de trabalho, que se sente cada vez mais incluído como parte deste processo e se distancia da sua condição de classe. Como destacado, agora o trabalhador é um colaborador, aquele que tem contribuição ativa para que a empresa “funcione” e se expanda, mas por trás do título atribuído, a relação hierárquica e contraditória entre capital e trabalho é camuflada.

Este novo regime constitui-se de estratégias para “capturar” a subjetividade do trabalhador, que reflete na despersonalização do trabalho vivo por meio da desconstrução da pessoa humana, ou seja, o trabalhador fica impregnado por uma lógica que reforça os valores do capital. A subjetividade torna-se aqui, moralmente adequada às exigências do capital, servindo para a captura do intangível, enquanto valores-fetiches e como a capacidade de aprendizado e envolvimento na realidade da empresa (Alves, 2010/2014).

Esta “captura” se relaciona ao controle do trabalhador, realizado pelo seu “inspetor interno”, que dita o que se deve fazer, quanto se deve produzir e em quanto tempo, resultando numa autocobrança exacerbada, penetrada na pré-consciência e no inconsciente deste trabalhador. Como resultado, tem-se a intensificação da alienação da atividade trabalho, atingindo a subjetividade deste trabalhador (Alves, 2014).

Tudo isso se intensifica pela reificação do trabalhador, um processo de coisificação das novas habilidades humanas, que trata este indivíduo como mais um elemento do processo produtivo, realizado na troca (Collado, 2014). Para Collado (2014), este processo faz com que o conhecimento, a informação, o afeto, as emoções, as relações e a linguagem, que são partes constituintes da subjetividade humana, sejam agora também mercantilizadas.

Estes objetos não mais pertencem àquele que os produziu (o trabalhador) e, com isso, alienam-se dele, assim, o ser humano não reconhece mais aqueles elementos como fruto do seu trabalho (Antunes, 2014). Collado (2014) ainda aponta este processo como uma automatização do trabalhador e do seu trabalho, que aprofunda a alienação e fetichização dos sujeitos, já que as capacidades cognitivas como parte do trabalho, são coisificadas e assim, vistas como trabalho passado.

Neste contexto, o trabalho estranho se apresenta como “a síntese de um estranhamento genérico que penetra em todas as esferas da sociabilidade humana, pois a totalidade da apropriação do trabalho é uma realidade efetiva ancorada na falta de equilíbrio histórico entre produção, apropriação e redistribuição dos produtos da atividade do trabalhador” (Ranieri, 2014, p.114). Em síntese, e utilizando os termos de Alves (2014), pode-se afirmar que a produção do capital é também produção e negação da subjetividade humana.

Os efeitos deste processo atingem e se alastram por toda a vida do trabalhador, e quando se vê, já estão sendo reproduzidos em casa, hábitos do trabalho, “tais como horários, hábitos de higiene, horas de descanso” (Iasi, 2010, p.73). Isto só demonstra como a rotina e os hábitos fazem com que o trabalhador não consiga pensar e refletir sobre suas ações, e consequentemente, só as reproduza.

Este processo também impulsiona uma desassociação e fragmentação dos trabalhadores, que, nos termos de Antunes (2010), se tornam cada vez mais heterogêneos e complexos. Surgem cada vez mais formas contemporâneas de trabalho, criando uma classe trabalhadora polivalente e multifuncional, resultando em “trabalhadores individuais” que não articulam entre si.

Com isso, desafios são postos no que tange à percepção do pertencimento de classe, dificultando as lutas e reivindicações por melhores condições de trabalho. Este processo demonstra como o debate dos sindicatos hoje se encontra pulverizado com a fragmentação do trabalho, gerando enfraquecimento das lutas coletivas (Antunes, 2018).

Para Lara (2010), a reestruturação produtiva impacta as práticas políticas em defesa dos direitos dos trabalhadores, resultando em um retrocesso na luta sindical, desunião e dispersão política, dado pelo enfraquecimento dos laços de solidariedade entre a classe trabalhadora. A onda regressiva que se consolidou reflete um novo paradigma para os sindicatos, impulsionados pela negociação e a ideia de construir alternativas, deslocando o debate da perspectiva de classe para o acesso à cidadania.

Há uma ascensão do sindicato sem perspectiva de rompimento com a ordem social vigente, se transformando em um sindicalismo de Estado, alinhado ao ideal neoliberal (Antunes, 2018). Assim, a atualidade é marcada pela hegemonia da lógica financeira, que atinge todos os âmbitos da vida social, sendo composta pela flexibilização, terceirização, precarização e subcontratação.

Essa realidade é acentuada nos países da América Latina, mediante a condição de dependência que esses países possuem em relação aos demais no mercado mundial. Por isso, cabe aqui um recorte sobre a realidade brasileira, considerando que, por ser um país de

capitalismo tardio¹³, caracterizado pela superexploração do trabalho¹⁴, o país sofre a influência da reestruturação produtiva no período pós-anos 1990 (Antunes, 2010).

A reestruturação produtiva chega ao país por volta de 1980, levando as empresas a criarem estratégias para este novo padrão de produção, tecnológico e organizacional, mas é a partir de 1990 que ela se desenvolve, intensificando este processo com a implantação do padrão de produção oriundo da acumulação flexível. Os principais resultados foram:

1) das imposições das empresas transnacionais que levaram à adoção, por parte de suas subsidiárias no Brasil, de novos padrões produtivos, em maior ou menor medida inspirados no toyotismo e nas formas flexíveis de acumulação; 2) da necessidade de as empresas brasileiras se adequarem à nova fase marcada por forte “competitividade internacional”; 3) da reorganização efetivada pelas empresas brasileiras que tiveram de responder ao avanço das lutas sindicais e das formas de confronto realizadas pelo “novo sindicalismo”, a partir das históricas greves da região industrial do ABC e da cidade de São Paulo, em 1978. (Antunes, 2018, p. 134).

Deste modo, a combinação da superexploração do trabalho com os novos padrões produtivos faz com que o capitalismo no Brasil seja marcado por características ainda mais particulares (Antunes, 2010). Com isso, o processo resulta em novas formas de exploração no país, marcadas pelo crescimento da flexibilidade e da informalidade, combinadas com o avanço tecnológico (Antunes, 2018).

Por isso, pensar a particularidade do mundo do trabalho no Brasil se torna imprescindível para pensar o desenvolvimento do capitalismo aqui e os desdobramentos para a vida da classe trabalhadora.

a. Os reflexos da formação sócio-histórica do país na constituição do capitalismo no Brasil: dependência e superexploração da força de trabalho

Pensar a formação sócio-histórica, política e econômica do Brasil permite compreender como as relações sociais são constituídas na realidade nacional. Isto porque, elas

¹³ Pensar na inserção tardia do Brasil no modo de produção capitalista é imprescindível para compreender sua condição de um país com capitalismo dependente, enquanto um reflexo do processo de formação sócio-histórica, política e econômica, que se relaciona diretamente com a constituição da classe trabalhadora brasileira.

¹⁴Marini (1990) caracteriza a superexploração do trabalho como um processo específico do desenvolvimento capitalista na América Latina, baseado em três mecanismos: a intensificação do trabalho, a prolongação das jornadas de trabalho e a expropriação de parte do trabalho necessário para o trabalhador repor sua força de trabalho. Deste modo, o modo de produção se desenvolve mais pautado na exploração do trabalhador do que no desenvolvimento da capacidade produtiva, fazendo com que o trabalhador tenha uma remuneração abaixo do seu valor necessário. Por isso, as atividades produtivas passam a ser baseadas no uso extensivo e intensivo da força de trabalho.

são marcadas por reflexos da condição de um país dependente e subordinado, com grandes influências dos países imperialistas na constituição da sua economia dependente.

Essas características vão refletir diretamente nas relações de produção constituídas na realidade nacional e, conseqüentemente, na vida da classe trabalhadora. Por isso, nesta seção, pretende-se compreender como se dá a constituição da classe trabalhadora brasileira, a partir dos reflexos da formação sócio-histórica do Brasil, desde a colonização até a instituição do capitalismo na realidade do país.

Para isso, um resgate histórico, que perpassa o processo de “descobrimento” do país até a realidade atual, precisa ser feito. Stedile (2012) observa que a invasão dos portugueses ao país aconteceu por meio do financiamento dado pelo capitalismo comercial europeu, que impunha suas leis e vontades para a realidade brasileira.

Com a colonização, foi rápida a percepção de que o território brasileiro era fértil e tinha potencial para o cultivo, motivando a exploração das terras nacionais e o aproveitamento das plantas nativas para a criação de mercadorias que seriam comercializadas no exterior. O processo referido refletiu na consolidação de um modelo nacional agroexportador, que teve forte influência na formação econômica do país, já que naquele período, se exportava 80% do que era produzido (Stédile, 2012).

Neste processo, a escravização foi utilizada como peça-chave para a expansão da produção de mercadorias, pensada como um determinante pré-capitalista que possibilita o trabalho barato, baseado na exploração e na violência, ficando explícito que as relações escravistas estavam relacionadas ao capital mundial em formação (Quijano, 2006).

Foi graças à combinação da exploração da mão de obra escravizada com técnicas avançadas de produção que o sistema *plantation* de produção foi adotado para nortear a produção no campo, organizando-a com base na monocultura, resultando na criação das mercadorias nacionais que seriam exportadas (Stédile, 2012). Ademais, a utilização da mão de obra escravizada fomentou a concentração de riquezas dos grandes monopólios capitalistas, fazendo com que houvesse o crescimento e a concentração da riqueza monetária que contribuía com a acumulação capitalista na Europa.

Deste modo, constituiu-se a base para a produção de commodities no país, que contribui de maneira significativa para a comercialização e o fortalecimento do mercado internacional em formação (Tomich, 1992). No que diz respeito a isso, Tomich (1992) acrescenta que:

A razão de ser da escravidão colonial era a produção de mercadoria [...] A África converteu-se numa reserva de trabalho barato, e massas de africanos foram escravizados, transportadas para o outro lado do Atlântico, concentradas em

plantations nas Américas, e compelidas a gastar sua energia - dia após dia, mês após mês, ano após ano- na produção de gêneros básicos (açúcar, café, tabaco, algodão) para exportação à Europa. (Tomich, 1992, p. 108-109)

A perpetuação do modo de produção escravista fez com que a economia agrária tornasse-se um dos elementos centrais e fundamentais para a acumulação capitalista no Brasil. A partir da influência do contexto internacional, materializa-se a condição de dependência do capitalismo brasileiro, que tem sua base de sustentação diretamente relacionada com o que se denomina como questão agrária¹⁵ (Stédile, 2012).

Este processo, que consolida a formação sócio-histórica do país, influencia em toda organização da sociedade nacional, e continua refletindo na realidade do país, mesmo após a abolição. Isso se dá pela consolidação da economia nacional subordinada à lógica imperialista, que evidencia a condição de dependência, não só do Brasil, como dos países da América Latina.

Vale considerar que, embora sofra influências do processo de colonização, conforme aponta Marini (1990), a condição colonial difere da situação de dependência instituída depois. Esta se afirma apenas ao longo do século XIX, sobretudo após 1840, quando a América Latina se integra plenamente à economia mundial. Essa integração ocorre em meio ao avanço da grande indústria, que consolida as bases do desenvolvimento capitalista.

Marini (1990) aponta que o desenvolvimento econômico dos países latino-americanos aconteceu em consonância com a dinâmica dos países de capitalismo central. O autor ainda aponta que estes países jamais poderiam se desenvolver da mesma maneira que as economias consideradas avançadas, já que apresentam particularidades específicas, que interferem na sua estrutura e funcionamento.

Por isso, a análise da categoria dependência se torna primordial para a discussão feita aqui. Souza (2023) aponta que a categoria dependência explícita, como o desenvolvimento da economia da América Latina, sob comando das economias dominantes, serviu para fortalecer o imperialismo. Em contraposição, os países latino-americanos foram marcados por uma lógica de subdesenvolvimento, que atinge as relações econômicas, sociais, políticas e culturais.

Por isso, a análise da realidade latino-americana precisa ser pensada a partir de uma perspectiva que considere o modo de produção capitalista em seu conjunto, englobando o

¹⁵ Na interpretação de Stédile (2012, p. 17,18), o conceito se refere ao “conjunto de interpretações e análises da realidade agrária que procura explicar como se organiza a posse, a propriedade, o uso e a utilização das terras na sociedade brasileira.”

capitalismo desenvolvido nacional e internacionalmente, expressando o que Marini (1990) chama de capitalismo em sua condição *sui generis*.

Vale considerar que a América Latina se insere na divisão internacional do trabalho no momento em que esses países passam a articular com a metrópole inglesa, produzindo e exportando bens primários. A partir desse contexto é que a dependência irá ser configurada, dada a relação subordinada que se estabelece entre as nações tidas como dependentes e o capitalismo central.

Neste processo, as relações de produção dessas nações são configuradas de modo a assegurar a reprodução ampliada do capital, e o processo tem como consequência sua maior dependência. A dependência será sustentada nesses países pela maior exploração da força de trabalho, um processo que tem como cerne a desvalorização real do trabalho, em detrimento do aumento da produtividade capitalista (Marini, 1990).

Marini (1990) ainda explica que este movimento ocorre porque os países da América Latina, incluindo o Brasil, têm a função de criar uma oferta mundial de alimentos, contribuindo para a formação do mercado mundial de matérias-primas industriais. Neste movimento, eles conseguem exportar produtos agrícolas por um baixo preço, dada a desvalorização do valor da força de trabalho.

Essa dinâmica faz com que parte do mais-valor produzido nos países periféricos não seja apropriado por eles (Souza Filho, 2016), já que estes países têm contribuído para o deslocamento da mais-valia absoluta para a mais-valia relativa, na esfera da economia mundial. Conforme destaca Marini:

[...] a participação da América Latina no mercado mundial contribuirá para que o eixo da acumulação na economia industrial se desloque da produção de mais-valia absoluta à da mais-valia relativa, isto é, que a acumulação passe a depender mais do aumento da capacidade produtiva do trabalho do que simplesmente da exploração do trabalhador. No entanto, o desenvolvimento da produção latino-americana, que permite à região coadjuvar esta mudança qualitativa nos países centrais, dar-se-á fundamentalmente com base numa maior exploração do trabalhador (Marini, 1990, p. 138)

Diferentemente dos países de capitalismo central, nos países dependentes o mais-valor não decorre principalmente do aumento da capacidade produtiva, mas da intensificação da exploração da força de trabalho. Assim, a classe trabalhadora é submetida a três mecanismos principais: aumento da intensidade do trabalho, prolongamento da jornada e redução do consumo do operário abaixo do necessário para a reposição normal de sua força de trabalho (Marini, 1990).

Ainda, segundo o autor, esses mecanismos conformam um modelo de produção baseado na intensificação da exploração, denominado superexploração da força de trabalho,

caracterizada pelo pagamento de salários inferiores ao valor efetivo dessa força. Sendo assim, é negado ao trabalhador as condições necessárias para repor o desgaste gasto ao vender sua força de trabalho, fazendo com que este não consiga garantir plenamente suas necessidades básicas.

Outro fator que merece destaque, ao pensar na realidade dos países dependentes, é que a industrialização aqui nasce subordinada a uma demanda pré-existente, que faz com que ela seja estruturada em função do mercado externo. Marini (1990) demonstra que a industrialização na América Latina é impulsionada por volta de 1950, quando os países centrais passaram por um processo de reorganização, devido à crise econômica anterior a este período, sendo interessante para eles criar um mercado para sua indústria pesada.

Nos termos de Marini (1990, p. 166–167), “na medida em que o ritmo do progresso técnico reduziu nos países centrais o prazo de reposição do capital fixo praticamente à metade, colocou-se para esses países a necessidade de exportar para a periferia equipamentos e maquinário que já eram obsoletos antes que tivessem amortizado totalmente”. Sendo assim, o progresso técnico nos países dependentes está ligado à acumulação de capital em escala mundial, já que a industrialização nesses países nasce sob a lógica de uma nova divisão internacional do trabalho.

Responsáveis pelas etapas anteriores do processo produtivo, o desenvolvimento tecnológico nos países baseados na superexploração da força de trabalho apresenta tônicas diferentes, já que este processo acentua a superexploração, dada a elevação da produtividade e manutenção dos salários abaixo do valor real da força de trabalho (Marini, 1990). Por isso, pensar o “progresso tecnológico” na realidade latino-americana requer compreender que este processo intensifica a superexploração já latente nestes países, reforçando a condição de dependência estrutural frente ao capitalismo central.

Souza (2023) aponta ainda que todo esse processo reflete na realidade brasileira, no aumento do desemprego estrutural, na intensificação da precarização e da insegurança laboral, na expansão da informalidade e na quase completa exclusão da população dos mecanismos de circulação do capital. Tais características não se apresentam como fenômenos isolados, mas constituem elementos estruturais e permanentes da vida da classe trabalhadora do país.

Por isso, é primordial compreender que a informalidade está atrelada à estrutura econômica e produtiva do Brasil, e faz parte do quadro político-institucional que regula o trabalho assalariado nacionalmente (Manzano, Krein, Abílio, 2023).

Observa-se assim que a informalidade e a precarização das relações de trabalho se tornam uma característica quando se pensa na realidade da classe trabalhadora brasileira. O

Brasil é um país que, naturalmente, tem como marca específica a construção dos regimes de trabalhos precários, baseados no cerceamento de direitos trabalhistas, sendo a informalidade¹⁶ um problema estrutural básico que compõe as relações sociais e econômicas do país (Costa, 2020).

O recorte proposto demonstra a necessidade de pensar a realidade dos países dependentes, ao tentar compreender a dinâmica das relações de trabalho nestes países, devido às características específicas que a acumulação de capital possui. Por isso, pensar o desenvolvimento tecnológico e a acumulação flexível aqui só é possível a partir da compreensão de que a flexibilidade se apresenta enquanto uma característica estrutural do mercado de trabalho brasileiro (Souza, 2023).

O período que antecedeu os anos de 1990 marcou a expansão da industrialização de forma satisfatória na realidade nacional. Naquele contexto, o Estado se preocupava em garantir o desenvolvimento econômico do país, porém, em nenhum momento a organização do mercado de trabalho foi colocada em pauta. Muito menos a possibilidade de ampliar as legislações sociais e trabalhistas, visando garantir proteção à classe trabalhadora.

Estes anos, que integram o “milagre econômico” na realidade brasileira, criaram um padrão de altas taxas de acumulação, dada a combinação de um desenho produtivo bifronte (voltado para produção de bens e consumos duráveis e a exportação), alinhado à superexploração da força de trabalho (Antunes, 2014). Por mais que esse processo tenha alavancado o assalariamento no país, dada a expansão da industrialização e da urbanização, e a ampliação do setor de serviços, não houve a resolução das grandes questões que caracterizam o mercado de trabalho no país (Manzano, Krein, Abílio, 2023).

Isso porque a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) não contemplava ainda a totalidade dos trabalhadores assalariados, uma vez que se destina somente àqueles inseridos sob a lógica de trabalho formal. Houve assim, a manutenção de uma estrutura desfavorável à maior parcela da classe trabalhadora, que continuava em empregos com baixos salários, desprotegida e com pouquíssimas condições de trabalho, tendo a informalidade como saída para o desemprego (Manzano, Krein, Abílio, 2023).

O processo de reestruturação produtiva se expande na realidade nacional a partir dos anos 1990, período marcado pela “vitória” do neoliberalismo no cenário político e econômico.

¹⁶ Tavares (2002) compreende a informalidade como a descaracterização da condição formal das relações de trabalho e dos direitos trabalhistas, que afeta a configuração padrão de um emprego, que deveria ter jornadas de trabalho definidas, piso salarial, direitos trabalhistas resguardados e vínculo empregatício estável. Para ela, o setor informal é visto como uma saída para que aqueles que não conseguem se inserir na dinâmica do mercado formal tenham uma alternativa de renda, existindo via informalidade.

É neste período que a esfera financeira passa a dominar as relações capitalistas na realidade nacional, influenciando as práticas produtivas e as formas de organização do mundo do trabalho. Mediante a adoção de normas de comportamento do âmbito privado por parte do Estado, o transforma em um Estado de exceção, pautado em constantes ajustes fiscais, dado o avanço do capital sobre as áreas de domínio estatal e público (Druck, Vieira, 2023).

Alinhado à nova configuração do Estado nacional, novos padrões de organização e tecnologias foram adotados, pautados em novas formas de organizar os processos de trabalho, constituindo a base de sustentação do processo de reestruturação produtiva no país. (Antunes, 2014). Para o autor, a reestruturação produtiva no país nasce:

Combinando elementos herdeiros do fordismo (vigentes em vários ramos e setores produtivos) com uma nova pragmática pautada pela acumulação flexível, pela empresa enxuta (lean production), pela implantação de programas de qualidade total e sistemas just-in-time e kanban, além da introdução de ganhos salariais vinculados à lucratividade e à produtividade (como o PLR, programa de participação nos lucros e resultados), sob uma pragmática que se adequava fortemente aos desígnios do capital financeiro e do ideário neoliberal (Antunes, 2014, p. 40).

Essas medidas são adotadas para responder à crise econômica vivenciada, pautadas na destruição das regulamentações do trabalho, baseado no argumento de que os problemas que marcam o mercado de trabalho nacional são resultados da rigidez da legislação trabalhista no país (Manzano, Krein, Abílio, 2023). Outrossim, é inaugurada a hegemonia do capital financeiro no Brasil, um processo que incentivou a financeirização, abertura comercial e financeira da economia e a alimentação da dívida pública, comprometendo o orçamento do Estado (Druck, Vieira, 2023).

As políticas de ajuste fiscal implementadas nos anos 1990 foram legitimadas por um discurso hegemônico que atribuía a crise nacional a uma suposta “crise do Estado”. Essa narrativa, de caráter ideológico, sustentava que o problema central residia no tamanho e nos gastos do setor público, especialmente aqueles destinados às políticas sociais e ao funcionalismo.

Sob essa perspectiva, defendia-se a necessidade de “reconstruir” o Estado, o que, na prática, significou a adoção de medidas voltadas à redução do investimento social e à flexibilização das relações trabalhistas (Druck, Vieira, 2023). Tais políticas intensificaram os processos de precarização do trabalho, ampliaram a terceirização e introduziram critérios de gestão empresarial no setor público, redefinindo o papel do Estado e reconfigurando o mundo do trabalho a partir das exigências do capital sob a lógica neoliberal.

Outrossim, as consequências desse processo recaem sobre a classe trabalhadora. Amplia-se a flexibilização das relações de trabalho, por meio das mudanças jurídicas dos

contratos, além de acentuar a informalidade e a precarização para a classe trabalhadora (Manzano, Krein, Abílio, 2023/Antunes, 2014). Refletindo em mais desorganização para o mercado de trabalho, o resultado foi a “queda do emprego assalariado, um crescimento do trabalho por conta própria e do assalariado não registrado, uma ampliação da heterogeneidade e da desigualdade no mercado de trabalho” (Manzano, Krein, Abílio, 2023, p. 234).

Para Antunes (2014), a informalidade irá aparecer assim como um instrumento para burlar a legislação do trabalho, servindo para ampliar e intensificar a precarização, um processo ambíguo, que combina o aumento da informalidade, via terceirização, subcontratação e flexibilização.

Vale mencionar que, entre 2003 e 2004, a dinâmica do mercado de trabalho nacional foi caracterizada por uma relativa prosperidade econômica e social. Neste período, o país experimentava um ciclo de crescimento, que possibilitou avanços sociais em um momento onde se crescia a oferta de postos de trabalho e marcava o avanço da formalização (Manzano, Krein, Abílio, 2023).

O que acontece após esse período pode ser considerado um retrocesso para a classe trabalhadora, dos mais diversos setores. Novos dilemas atravessam as relações de trabalho nacionais, impulsionando novamente o crescimento da informalidade, do desemprego e da precarização.

Apesar da informalidade se constituir como marca da precarização e da flexibilização das relações de trabalho no país, os últimos anos demonstram que esta é uma realidade da grande maioria da classe trabalhadora, inclusive, os servidores públicos.

A Instituição da Reforma Administrativa do Estado, que ocorreu a partir dos anos 1990, iniciou um processo de precarização dos serviços públicos e, consequentemente, dos trabalhadores inseridos nestes espaços. Isso porque o Estado passa a adotar um modelo de administração gerencial e de resultados, baseado na experiência da administração da iniciativa privada, que alterou o seu funcionamento e reconfigurou o trabalho no setor público (Druck, Vieira, 2023).

Nos últimos anos, essa precarização é intensificada, com a aprovação de uma série de emendas e legislações que evidenciam a precarização do serviço público na realidade brasileira. Isto porque “a precarização do trabalho dos servidores públicos é a precarização dos serviços públicos, e, portanto, atinge toda a sociedade” (Druck, Vieira, 2023).

Este processo se intensifica com a aprovação da Emenda Constitucional 95, que aprova o congelamento de gastos sociais por 20 anos, submetendo o orçamento público à lógica das finanças. Além disso, há a aprovação da Lei de Terceirização e da Reforma da

Previdência, refletindo na negação de direitos do trabalho e de previdência à classe trabalhadora (Druck, Vieira, 2023).

Ademais, a (contra)Reforma Trabalhista (PEC 32 de 2017) marca uma série de retrocessos para a classe trabalhadora. Uma legislação que, em seu discurso, buscava modernizar a regulamentação do trabalho, acabou por acentuar a máxima liberal sobre os direitos trabalhistas, impulsionando a pejotização da classe trabalhadora e resultando em um quadro de regressão, desrespeito e desproteção. (Manzano, Krein, Abílio, 2023).

Para Druck e Vieira (2023), a realidade se materializa em um processo de gradativa destruição dos serviços públicos, que atinge diretamente os trabalhadores inseridos nestes espaços. Especificamente com a Reforma Administrativa, uma série de ataques aos serviços públicos acontece, fazendo com que esta se constitua como uma reforma trabalhista dos servidores públicos, ao propor a substituição destes servidores estatutários concursados por contratos de parceria, temporários, e submetendo-os à lógica da terceirização.

Outrossim, a Reforma Trabalhista favorece a ampliação do uso de aplicativos e plataformas digitais na prestação de serviços públicos, impulsionando a adoção de sistemas que substituem o trabalho dos servidores por soluções tecnológicas. O avanço da automação representa a subordinação dos serviços públicos à lógica privada, ampliando o processo de terceirização (Druck, Vieira, 2023).

Esse processo produz impactos significativos na vida dos servidores públicos, que passam a ser convertidos em trabalhadores digitais, submetidos a mecanismos de controle, monitoramento e cobrança por produtividade. Tal dinâmica, caracterizada pelas autoras como uma “uberização do serviço público”, insere esses profissionais em um regime de trabalho orientado por metas, prazos e entregas, marcado pela avaliação permanente e pela intensificação do trabalho.

É diante dessa realidade que a classe trabalhadora brasileira se encontra hoje: em um amplo processo de precarização, flexibilização e informalidade, acentuado por sua condição de classe superexplorada, que permanece desprotegida e precisa se adaptar às novas dinâmicas impostas para se inserir na lógica do assalariamento.

Os elementos que aparecem e evidenciam as novas características do mundo do trabalho demonstram como as relações de trabalho têm passado por significativas mudanças, atingindo as mais diversas categorias profissionais, dentre elas, o Serviço Social. Enquanto parte integrante da classe trabalhadora, assistentes sociais não estão fora das transformações produzidas na atualidade, principalmente as que envolvem o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação.

O próximo capítulo propõe pensar na condição de trabalhadores assalariados de assistentes sociais, compreendendo as metamorfoses que a profissão vem passando na atualidade, diante de uma nova morfologia do trabalho. Além disso, aborda como as tecnologias aparecem e atravessam o trabalho destes profissionais, trazendo novas implicações para pensar a atuação profissional na realidade contemporânea.

CAPÍTULO II: Serviço Social e Tecnologias: Mediações, Desafios e Possibilidades no Trabalho de Assistentes Sociais

Este capítulo parte da discussão sobre o significado sócio-histórico do Serviço Social e as transformações do trabalho profissional, compreendendo a profissão como parte da divisão social e técnica do trabalho, historicamente determinada pelas necessidades do Estado e do capital. Enfatiza-se aqui o papel do Estado na configuração das políticas sociais, com ênfase na Política de Assistência Social, evidenciando os limites estruturais para a efetivação desta política.

Na sequência, o capítulo discute a influência do avanço tecnológico no trabalho de assistentes sociais, destacando como as tecnologias reconfiguram o trabalho profissional. O eixo central do capítulo consiste na análise das mediações tecnológicas no trabalho profissional de assistentes sociais em Juiz de Fora, a partir dos dados da pesquisa. Desta maneira, o capítulo aborda os impactos da digitalização das políticas sociais no acesso dos usuários e a tendência de primazia das tecnologias no trabalho profissional, evidenciando as contradições entre o uso das TICs e o trabalho profissional de assistentes sociais.

1. O Significado Sócio-Histórico do Serviço Social e as Transformações do Trabalho Profissional.

Como já apontado no capítulo I, a partir do desenvolvimento das forças produtivas na órbita do modo de produção capitalista, os processos de trabalho passam a ser realizados sob a forma de cooperação de muitos trabalhadores e diversos meios de trabalho. É nesta lógica que a divisão social do trabalho se desenvolve, a partir da constituição de diversas atividades e ramos produtivos.

O processo de cooperação exige que os trabalhadores vendam sua força de trabalho, em troca de salário, para assim conseguir os elementos necessários para sua subsistência, constituindo-se como trabalhadores assalariados. Por meio desta perspectiva de análise, é que podemos compreender a incorporação de assistentes sociais na divisão social e técnica do trabalho, já que:

Sendo o assistente social um trabalhador assalariado, vende sua força de trabalho especializada aos empregadores, em troca de um equivalente expresso na forma monetária. É preciso lembrar que, no circuito do valor, o produto que todo assalariado produz para si é o equivalente aos seus meios de vida: o valor de troca de sua força de trabalho expresso no dinheiro, forma de equivalente geral, no qual se

manifesta o valor de todas as demais mercadorias de qualidades diferentes, permitindo o seu intercâmbio (Iamamoto, 2015, p. 420).

Por isso, compreender as relações de trabalho a partir das múltiplas dimensões e categorias que as constituem, em específico no modo de produção capitalista, é fundamental para pensar o trabalho de assistente social na atualidade. Esta reflexão possibilita a análise da profissão como uma especialização do trabalho coletivo e da condição de trabalhador(a) assalariado(a) de assistentes sociais, visto que este profissional se inclui, na lógica apresentada, como parte integrante da classe trabalhadora.

Na sociedade capitalista, o Serviço Social se constitui como um tipo de especialização do trabalho coletivo, inserido na divisão social e técnica do trabalho, se situando no âmbito da produção e reprodução das relações sociais (Iamamoto, Carvalho, 2014). Iamamoto e Carvalho (2014) destacam a importância de considerar a reprodução enquanto substância do processo de trabalho, ou seja, enquanto reprodução das forças produtivas e das relações de produção, mas também, reprodução da vida espiritual e das formas de consciência social que se constituem a partir das mudanças nas condições de produção.

Ainda segundo os autores, “a reprodução das relações sociais é a reprodução da totalidade do processo social, a reprodução de determinado modo de vida que envolve o cotidiano da vida em sociedade” (Iamamoto, Carvalho, 2014). Por isso, a leitura da profissão na realidade deve englobar a totalidade concreta em movimento, que se expressa no todo da vida cotidiana, isto é, nas relações sociais, familiares, institucionais e na própria profissão.

Nessa trama, se afirma um dilema para o trabalho profissional, presente na conjunção entre o projeto profissional e o estatuto de assalariamento de assistentes sociais. Este dilema afirma a existência de uma autonomia profissional relativa, marcada pelas limitações que permeiam a condução das ações profissionais (Iamamoto, 2015).

Esta autonomia é reflexo e dependente da correlação de forças econômicas, políticas e culturais postas na sociedade, e se expressa nos diversos espaços de trabalho em que assistentes sociais se inserem (Iamamoto, 2018). Enquanto trabalhadores, assistentes sociais precisam vender sua força de trabalho, submetendo-se aos ditames postos pela instituição empregadora, que irá determinar as condições de trabalho deste profissional, evidenciando sua condição de trabalhador(a) assalariado(a).

Por um lado, o dilema descrito demonstra como a dimensão do trabalho assalariado de assistentes sociais, no Estado e nas instituições empregadoras, é um componente essencial para a profissionalização do Serviço Social. Por outro lado, este processo representa a mercantilização da força de trabalho de assistentes sociais, que precisam se subordinar às

determinações do capital sobre seu trabalho, e com isso, tem imposições que condicionam a sua autonomia profissional e as condições de trabalho nos espaços sócio-ocupacionais que se inserem (Iamamoto, 2015).

Verifica-se uma tensão entre projeto profissional, que afirma o assistente social como um ser prático-social dotado de liberdade e teleologia, capaz de realizar projeções e buscar implementá-las na vida social; e a condição de trabalhador assalariado, cujas ações são submetidas ao poder dos empregadores e determinadas por condições externas aos indivíduos singulares, às quais são socialmente forçados a subordinar-se, ainda que coletivamente possam rebelar-se. Em outros termos, repõe-se nas particulares condições do trabalho do assistente social profissional, o clássico dilema entre causalidade e teleologia, entre momentos de estrutura e momentos de ação, exigindo articular, na análise histórica, estrutura e ação do sujeito (Iamamoto, 2015, p. 416)

Por intermédio desta contradição, o Serviço Social se constitui sobre dois ângulos, que criam uma unidade contraditória entre estas dimensões: a realidade vivida e representada na consciência de assistentes sociais, ao realizarem o trabalho profissional e enquanto atividade socialmente determinada pelas circunstâncias sociais objetivas que vão conduzir a direção desta profissão (Iamamoto, Carvalho, 2014).

Na realidade própria do modo de produção capitalista, o Serviço Social se torna um componente da organização da sociedade. Com isso, o trabalho de assistentes sociais sempre se estruturou a partir da polarização entre os interesses das classes antagônicas, tendo uma tendência a ser cooptado pela classe dominante. Neste sentido, o Serviço Social responderá às demandas tanto da classe burguesa, capitalista, quanto da classe trabalhadora (Iamamoto, Carvalho, 2014).

Nos termos de Iamamoto (2014), o Serviço Social se gesta e desenvolve enquanto profissão reconhecida na divisão do trabalho, sendo um tipo de especialização do trabalho coletivo, formada por trabalhadores assalariados, enquanto uma profissão liberal. Porém, apesar do título de profissão liberal, o trabalho profissional de assistente social só é possível por meio de regulamentações e intermédios daqueles que os contratam.

Raichelis (2018) ainda aponta que, embora o Serviço Social apareça regulamentado enquanto uma profissão liberal, a maioria destes profissionais atua, na atualidade, enquanto trabalhadores assalariados, inseridos em instituições públicas ou privadas.

As protoformas do Serviço Social aparecem vinculadas a Igreja Católica, fazendo com que as primeiras manifestações profissionais se agreguem ao campo da caridade e da filantropia, como meio de controle e domínio sobre os trabalhadores. Sua atuação se efetiva em políticas de apostolado social, frente às classes subalternas, possuindo um caráter missionário (Iamamoto, Carvalho, 2014).

Porém, o surgimento do Serviço Social enquanto profissão se dá no mercado em que nasce o proletariado industrial, porque, através da identificação do pauperismo, tem-se a base necessária para constituição de um serviço, que visa dar assistência ao desempregado e/ou trabalhador (Iamamoto, Carvalho, 2014). Por isso, a “questão social”¹⁷ é compreendida como a base que justifica a necessidade deste tipo de profissão, pois é através de sua manifestação no cotidiano que surge a demanda de tipos de intervenção, além da caridade e da repressão.

Para Netto (2011), não há dúvidas ao relacionar a emergência do Serviço Social enquanto profissão e a sua vinculação com a “questão social”, dada pelas mazelas próprias da ordem burguesa. Todavia, o autor aponta que não é possível vincular automaticamente o surgimento do Serviço Social com o surgimento da “questão social”, pois a emergência da profissão se dá por intercorrência de questões, que perpassam desde o âmbito econômico, ao social, político e teórico-cultural, e são próprias da ordem monopólica.

Observa-se assim que a gênese da “questão social” é derivada da própria estrutura em que se forma a sociedade capitalista, expressando o “conjunto das desigualdades e lutas sociais, produzidas e reproduzidas no movimento contraditório das relações sociais, alcançando plenitude em suas expressões e matizes em tempo de capital fetiche” (Iamamoto, 2015, p. 156). Por isso, o Estado necessita criar respostas a essas expressões, por meio da prestação de serviços sociais, que irão atuar sistematicamente sobre os reflexos advindos da contradição entre capital e trabalho (Iamamoto, Carvalho, 2014).

Uma análise completa sobre a história da constituição do Serviço Social enquanto profissão não será feita neste trabalho. O que nos interessa pensar, assim como proposto por Iamamoto (2000/2014/2015), é o seu significado social no modo de produção capitalista, mediando como este processo reflete na condução e nas condições de trabalho de assistentes sociais na cena contemporânea¹⁸.

É importante evidenciar que a legitimidade do Serviço Social se estabelece por meio da relação com o campo de prestação de serviços sociais, tanto no âmbito público, como no privado, conjugando o trabalho, a profissão, a “questão social” e as políticas sociais como dimensões que irão caracterizar a totalidade social desta profissão (Raichelis, 2018).

¹⁷ [...] A questão social não é senão as expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e de seu ingresso no cenário político e da sociedade, exigindo seu reconhecimento como classe por parte do empregador e do Estado. É a manifestação, no cotidiano da vida social, da contradição entre o proletariado e a burguesia, a qual passa a exigir outros tipos de intervenção, mais além da caridade e repressão. (Iamamoto, Carvalho, 2014, p. 83/84)

¹⁸ Uma análise completa sobre a história da constituição do Serviço Social enquanto profissão, não será feita neste trabalho, uma vez que essa análise já foi amplamente desenvolvida em estudos clássicos da área, com destaque para as contribuições de Iamamoto e Carvalho (2014).

Por isso, compreender que assistentes sociais ingressam nas instituições empregadoras, como parte do trabalho coletivo, fruto do trabalho combinado, assumindo diferentes perfis enquanto uma atividade socialmente apropriada por outros sujeitos, é primordial.

Verifica-se, pois, uma tensão entre o trabalho controlado e submetido ao poder do empregador; as demandas dos sujeitos de direitos e a relativa autonomia do profissional para perfilar o seu trabalho. Assim, o trabalho do assistente social encontra-se sujeito a um conjunto de determinantes históricos, que fogem ao seu controle e impõem limites, socialmente objetivos, à consecução de um projeto profissional coletivo no cotidiano do mercado de trabalho (Iamamoto, 2015, p. 424).

Há assim, uma relação histórica, tensa e contraditória entre a direção ético-política da profissão e as requisições determinadas institucionalmente ao assistente social. Para Raichelis (2018), essa relação reflete na autonomia destes profissionais e tende inclusive a subordinar assistentes sociais aos constrangimentos da alienação e reificação próprios das relações de trabalho no cerne do modo de produção capitalista.

Como já destacado, embora seja uma profissão liberal, assistentes sociais exercem suas atividades vinculadas a uma instituição empregadora. Isto mostra que sua autonomia se encontra cada vez mais à margem de vontades externas (do empregador, da configuração do Estado e das próprias políticas sociais). A condição de assalariamento do trabalhador envolve parâmetros que irão estabelecer as relações de trabalho e suas possibilidades de atuação. Para Iamamoto (2014):

O Assistente Social não tem sido um profissional autônomo, que exerça independentemente suas atividades, dispondo das condições materiais e técnicas para o exercício de seu trabalho e do completo controle sobre o mesmo, seja no que se refere à maneira de exercê-lo, ao estabelecimento da jornada de trabalho, ao nível de remuneração, e ainda, ao estabelecimento do “público ou clientela a ser atendida” (Iamamoto, Carvalho, 2014).

Ademais, assistentes sociais se encontram sujeitos a um conjunto de determinantes históricos, que impõem limites ao trabalho profissional, já que estes executam o trabalho submetidos ao poder do empregador, que controla e impõe demandas ao trabalho (Iamamoto, 2015). No tempo presente, estes profissionais encontram-se desafiados por vários elementos que incidem sobre a atuação profissional, uma vez que as mediações com o mundo contemporâneo atingem de diferentes formas as condições de trabalho de assistentes sociais (Iamamoto, 2000).

Vale destacar que a noção de autonomia das teorias atributivistas-funcionalistas se difere da noção de autonomia relativa desenvolvida no berço do Serviço Social (Raichelis, 2018). As primeiras reforçam a ideia de que as profissões sejam classificadas e descritas a

partir de como se autorrepresentam, sem influência de determinações externas sobre a profissão. Já no Serviço Social, a noção de autonomia reforça a capacidade técnica que estes profissionais têm para se apropriar da dinâmica contraditória nos espaços de trabalho, e assim, formularam estratégias de atuação profissional críticas, que vão além das requisições postas institucionalmente (Raichelis, 2018).

Por isso, fica evidente que o trabalho profissional de assistentes sociais deve sempre considerar as condições sociais, políticas e econômicas da sociedade em que atua. Este processo implica reconhecer que as relações sociais são portadoras de interesses antagônicos, incompatíveis e inconciliáveis, onde o trabalho profissional está inserido.

Além disso, é preciso considerar que as forças políticas interferem na realidade destes profissionais que, a partir da sua condição de assalariado, precisam incorporar ao seu cotidiano as exigências institucionais, dadas pelo empregador (Iamamoto, 2015). Tendo que cumprir metas, realizar uma quantidade de atendimentos, prestar esclarecimentos, além de adaptar seu trabalho à realidade em que se encontra inserido, cumprindo inúmeras outras exigências postas pela organização sociotécnica do trabalho (Iamamoto, 2015).

Isso significa que as formas concretas de atuação profissional não são estáticas, mas acompanham as mudanças sociais, políticas e econômicas que reconfiguram as demandas dirigidas à profissão e os meios de resposta possíveis. Sendo assim, compreender como o *modus operandi* da profissão, ou seja, o modo de aparecer da intervenção profissional, é necessário para pensar em como a profissão se transforma ao longo dos processos sócio-históricos (Guerra, 2014).

O trabalho de assistentes sociais engloba as suas três dimensões constitutivas: teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa. Para Santos (2013), a dimensão teórico-metodológica diz respeito ao arcabouço teórico adquirido ao longo da formação profissional, que contribui para o entendimento acerca da realidade social. A segunda dimensão, ético-política, se relaciona ao compromisso que a categoria profissional assume frente a classe trabalhadora, dado pelo projeto ético-político do Serviço Social. Já a última dimensão, técnico-operativa, trata da criação de mecanismos e estratégias que irão dar materialidade ao trabalho profissional, reunindo os instrumentos e técnicas aplicadas pelos assistentes sociais em campo.

Nenhuma dessas partes se desenvolve sozinha, embora ainda se propague muito a existência de uma dicotomia entre teoria e prática. Neste discurso, a teoria é vista como elemento restrito ao “mundo acadêmico”, sem ligação direta com a atuação profissional, e a

prática é tratada como mera execução mecânica, sem reflexão crítica ou fundamentação teórica.

Este processo tende a fortalecer uma racionalidade técnica na profissão, meramente instrumental, que supervaloriza a dimensão técnica do Serviço Social, dando aos instrumentos e técnicas uma posição de superioridade em relação aos demais componentes que englobam o trabalho profissional. A crítica que se coloca não se dirige à técnica enquanto instrumento ou recurso de trabalho, mas à forma como sua apropriação ocorre sob a lógica capitalista (Guerra, 2014).

Guerra (2014) ainda enfatiza que este movimento não acontece de forma aleatória, já que ele se desenvolve em contexto em que se exige uma profissão cada vez mais operacional, vinculada ao projeto societário capitalista. Ao enfatizar o instrumental como elemento autônomo, eliminando as demais dimensões profissionais, há uma tendência em colocar em segundo plano ou deixar de lado a essência mais profunda das relações sociais que envolvem o trabalho profissional.

Os instrumentos de trabalho de assistentes sociais devem ser considerados um meio para efetivação do trabalho profissional, sendo uma ferramenta de mediação para as ações profissionais (Paula, 2023). O uso desses instrumentos faz parte da dinâmica social na qual o trabalho destes profissionais se engloba, e por isso, exige compreensão profunda do que se está fazendo, por que se está fazendo e com que objetivos.

O problema reside em reduzir o Serviço Social a um papel meramente executivo (Guerra, 2014). Essa é uma tendência que se perpetua, por meio de uma lógica que incentiva um fazer cada vez mais técnico e instrumental, subordinado à lógica da produtividade e da empregabilidade. Assim, o resultado passa a ser uma força de trabalho preparada para se adaptar às mudanças rápidas do mercado, mas não para entender, questionar e transformar essas mudanças (Guerra, 2024).

Vários mecanismos vão atuar, dando condições para a operacionalização do trabalho profissional em Serviço Social. Entretanto, há necessidade de salientar os desafios postos na atualidade, que fazem com que assistentes sociais sejam somente um profissional executivo, ao invés de um profissional propositivo (Iamamoto, 2000).

Essas observações remetem à conclusão que, para decifrar o trabalho do assistente social como trabalho concreto e abstrato, exige-se particularizar as análises nas específicas condições e relações sociais em que ele ocorre, pois, se a qualidade do trabalho se preserva nas várias inserções, o seu significado social é diferente: a dimensão social desse trabalho realiza-se por mediações distintas em função da forma assumida pelo valor-capital e pelos rendimentos. Estas formas condicionam,

sob a ótica do valor, a contribuição desse trabalhador ao processo de produção e reprodução das relações sociais sob a égide das finanças (Iamamoto, 2015, p. 430).

Em razão do exposto, pensar o trabalho profissional na atualidade é analisar como as tendências das relações sociais no âmbito do capitalismo influenciam as rotinas institucionais e impactam o cotidiano de trabalho destes profissionais. Conectar a análise do Serviço Social ao movimento da realidade social é primordial para pensar e decifrar os limites e possibilidades que rodeiam o trabalho profissional.

Neste caso, cabe aqui, em primeiro momento, sinalizar que o processo de precarização das políticas sociais tem influenciado significativamente o trabalho de assistentes sociais, uma vez que as mudanças nas políticas sociais afetam diretamente os campos de trabalho desses profissionais.

Conforme apontam Behring e Boschetti (2016), a redução de direitos e a restrição de recursos, características marcantes do modelo neoliberal, promovem um cenário de enfraquecimento das políticas sociais. Esse movimento coloca em risco as conquistas históricas em termos de direitos e serviços, refletindo diretamente na forma como os assistentes sociais desenvolvem suas atividades.

Em um contexto de diminuição de investimentos no setor público e priorização de soluções privadas, esses profissionais enfrentam condições de trabalho mais adversas, sobrecarga de tarefas e escassez de recursos, comprometendo a qualidade do atendimento e a efetivação dos direitos sociais. Dessa forma, a precarização das políticas sociais impõe desafios significativos ao trabalho de assistente social, dificultando a construção de um trabalho comprometido com o atendimento à classe trabalhadora.

Observa-se um deslocamento da responsabilidade do Estado em relação à gestão das políticas sociais, fazendo com que os direitos sociais sejam tratados de maneira fragmentada. Nesse contexto, há uma fusão entre as responsabilidades públicas e as ações do setor privado, contribuindo para a promoção de uma abordagem clientelista, messiânica e filantrópica na garantia dos direitos sociais, enfraquecendo a ideia de que esses direitos devem ser assegurados de forma universal e equânime pelo Estado (Iamamoto, 2009).

A realidade exposta reflete a crescente precarização dos serviços sociais, que deixam de ser vistos como direitos e passam a se expressar em outra natureza, enquanto mercadoria, como exemplo, os serviços de saúde e educação. Estabelece, com isso, uma relação de compra e venda destes serviços, subordinando-os à lógica do mercado e mercantilizando, assim, as necessidades sociais (Iamamoto, 2018).

As mudanças na configuração das políticas sociais vão gerar implicações ao trabalho profissional, mudando o significado do trabalho de assistentes sociais e fazendo com que se crie um profissional criativo e propositivo. Evidencia-se com isso o processo de precarização das políticas sociais, que pode ser visto também como a própria precarização do trabalho de assistentes sociais no Brasil.

Este processo representa a precarização do trabalho destes profissionais, ao expressar as condições de trabalho cada vez mais precárias para assistentes sociais. Conforme aponta Raichelis (2013), em consonância com o que já foi discutido até aqui, a precarização do trabalho é uma marca da atualidade, que vai atingir a classe trabalhadora em sua totalidade, incluindo assistentes sociais. Sendo assim, estes indivíduos serão afetados:

[...] pela insegurança do emprego, precárias e flexíveis formas de contratação com redução ou ausência de benefícios e direitos trabalhistas, intensificação do trabalho e das formas de controle, baixos salários, pressão pela produtividade e cumprimento de metas e resultados imediatos, ausência de horizontes profissionais de mais longo prazo, falta de perspectivas de progressão e ascensão na carreira, de políticas continuadas de capacitação profissional, entre outros (Raichelis, 2013, p. 625).

Essa precarização demarca para assistentes sociais a pauperização das suas condições de vida e trabalho, dadas as mudanças que atingem as configurações do mundo do trabalho. Por isso, é fundamental destacar as condições de trabalho de assistentes sociais, inseridas no contexto das relações sociais, e compreender as limitações que impactam seu trabalho profissional.

Essas limitações refletem a autonomia relativa do profissional, a falta de uma estrutura adequada para o exercício do trabalho e o contexto neoliberal, que afeta tanto as políticas sociais quanto a realidade dos serviços. Nesse cenário, o trabalho de assistente social depende diretamente da disponibilidade de condições materiais mínimas para o desenvolvimento de suas funções.

Um dos elementos que evidencia essa precarização é a fragilidade de vínculos empregatícios, que tem se evidenciado na atualidade pela subcontratação e terceirização de assistentes sociais. Uma pesquisa do Conselho Federal de Serviço Social (2022) aponta que a maioria da categoria profissional se encontra em serviços públicos (quase 44%), além de se inserir nos espaços de trabalho, por meio de concurso público (40,23%). Todavia, o Conselho reflete que:

Tendo pouco mais da metade das/os respondentes ingressado por essas via, tudo indica que esse quadro tende a se alterar a menor, pois como é sabido, está em curso um movimento de desconstrução de “tudo o que é público”, incluindo servidores, com base na narrativa de uma suposta maior eficiência do setor privado, o que incide nas formas públicas de ingresso no emprego, especialmente na esfera estatal. Esse

processo parece já estar em curso, se considerarmos que, apesar de majoritariamente inseridas/os em órgãos públicos, apenas pouco mais da metade ingressaram por meio de modalidades públicas (CFESS, 2022, p. 98).

A análise de Vicente (2018) sobre o trabalho de assistentes sociais na política pública de habitação em São Paulo demonstra como esta tendência já é evidenciada em alguns espaços. A autora observa que, no setor de habitação, assistentes sociais sofrem a fragmentação da categoria no mesmo espaço de trabalho, onde um grupo de trabalhadores se insere nestes espaços por meio de concurso público, e o outro, se insere pela vinculação a uma empresa terceirizada.

Este processo reflete na organização do trabalho destes profissionais, que acaba sendo dividida conforme o vínculo empregatício. As atividades mais intelectuais e complexas tornam-se responsabilidade de assistentes sociais do poder público, e as com menos prestígio e mais rotineiras, daqueles que foram terceirizados.

Retomando a pesquisa do CFESS, outro fator que merece ênfase é o aparecimento de contratação de assistentes sociais como prestadores de serviços, por meio de pregões, que apesar de representar um quantitativo pequeno (0,30%), torna-se uma preocupação para a categoria.

Com o aparecimento dessas novas formas de contratação, fica cada vez mais evidente a existência de formas atípicas e precárias de contratação de assistentes sociais. Este processo representa a influência das novas formas de subcontratação, advindas do processo de pejetização e uberização, que já têm aparecido para a categoria, onde assistentes sociais são chamados a atuar em serviços de assessoria e consultoria, com contratos temporários, por projeto ou por tarefa (Raichelis, 2018).

O resultado é a constituição do que Raichelis (2018) denomina de *Nova Morfologia do trabalho no Serviço Social*, um reflexo da precarização da vida e do trabalho de assistentes sociais, que têm atingido profissionais inseridos nos mais diversos espaços, do âmbito público ou privado.

Para Camargo (2021, p. 495), o mercado de trabalho para assistentes sociais “está revestido de uma intensa precarização das condições e relações de trabalho, e na constituição de novas modalidades de contratação e gerenciamento dessa força de trabalho”. Em concordância com Guerra (2024, p. 21), verifica-se que:

As mudanças na conjuntura provocam, inevitavelmente, mudanças no significado social (e histórico) da profissão [...] as tendências mais gerais do capitalismo contemporâneo [...] em especial as de eliminação da força de trabalho, de mutações sociotécnicas no processo de trabalho e do controle social/organizacional do trabalho, repercutem no trabalho de assistentes sociais (Guerra, 2024, p. 21).

Outro fator que merece destaque é que, sendo integrante da classe trabalhadora, assistentes sociais precisam dispor de meios de trabalho, como “recursos materiais, humanos, financeiros, para o desenvolvimento de programas, projetos, serviços, benefícios e de um conjunto de outras atribuições e competências, de atendimento direto ou em nível de gestão e gerenciamento institucional” (Raichelis, 2011).

Para que esse profissional desempenhe suas funções com qualidade, é imprescindível o acesso a uma infraestrutura mínima que permita o desenvolvimento de suas ações profissionais. Todavia, como outro elemento da precarização, muitas vezes o acesso a esses recursos fica escasso e compromete as condições de trabalho de assistentes sociais.

Cabe aqui ainda realizar mais uma consideração de forma específica, que diz respeito à saúde mental destes profissionais que, sobrecarregados e sem condições dignas de trabalho, são invadidos pelos sentimentos de fadiga, revolta e insatisfação. Estes sentimentos exprimem a condição de sofrimento pessoal relacionada à gestão, organização e condições de trabalho, em que assistentes sociais acabam se encontrando (Vicente, 2018).

A precarização das condições de trabalho e a sobrecarga de tarefas não afetam apenas a qualidade do atendimento prestado à população, mas também têm implicações profundas no bem-estar emocional desses profissionais. A saúde mental de assistentes sociais é diretamente influenciada por este cenário de exaustão, estresse e frustração, que frequentemente emerge da falta de recursos adequados para o desenvolvimento do trabalho, das exigências intensas e das condições de trabalho adversas.

Analisar o significado sócio-histórico do Serviço Social na contemporaneidade requer pensar as novas manifestações que incidem sobre a realidade desses profissionais. Além disso, compreender a particularidade dos espaços onde este profissional se insere é primordial.

Como já apontado, ao longo da história profissional, dentre as vastas possibilidades de ingresso de assistentes sociais no mercado de trabalho, o setor público é o que mais recebe estes profissionais. Por isso, compreender as particularidades do trabalho de assistentes sociais neste espaço se torna imprescindível. O assistente social, enquanto trabalhador inserido no Estado, atua principalmente por meio das políticas sociais, sendo responsável por mediar o acesso da população a direitos historicamente conquistados.

O item a seguir se propõe a pensar o papel do Estado na elaboração das políticas sociais, para trazer o recorte da particularidade da assistência social na realidade brasileira. O

objetivo é conectar a discussão feita até aqui, pensando no trabalho de assistentes sociais na Política Nacional de Assistência Social.

2. O Estado na configuração das políticas sociais: desafios e contradições da Assistência Social

Mediante as exposições feitas até aqui, é possível compreender que o Serviço Social surge como profissão reconhecida, institucionalizada e regulamentada pelo Estado, visando encontrar respostas às expressões da “questão social”. Agora, é preciso destacar que estas respostas são dadas pela construção das chamadas políticas sociais, que se configuram como um campo privilegiado para o trabalho profissional.

Na sociedade capitalista, o Estado reflete a dinâmica contraditória das relações de classe, sendo espaço de disputa e relação de forças. Seu desenvolvimento se dá de forma assimétrica e desigual, interferindo diretamente no processo de acumulação de capital, refletindo as contradições próprias que fundamentam o desenvolvimento do capitalismo (Yazbek, 2008). Por isso, o papel do Estado passa por mudanças significativas na transição do capitalismo concorrencial para o capitalismo monopolista, acarretando mudanças sociais, econômicas e políticas.

Na era do capitalismo concorrencial, o Estado atuava como representante do “capitalista coletivo”, sem intervir diretamente nas condições internas de produção. Todavia, a partir do momento em que a relação entre o Estado e a “questão social” passa a ser compreendida como uma condição emergente do próprio desenvolvimento do capitalismo, esta função se altera (Netto, 2011).

Netto (2011) aponta que este processo se desenvolve no capitalismo monopolista, momento em que o Estado passa por um processo de refuncionalização, assumindo para si o conflito entre classes, tomando a responsabilidade de dar respostas à classe trabalhadora, sob condições precárias de vida e subsistência em que ela se encontrava. Assim, o papel do Estado se amplia, deixando de atuar apenas como força coercitiva e assumindo o conflito de classes como uma questão política, mediada por meio das políticas sociais, que se tornam instrumentos centrais para organizar, regular e controlar as tensões sociais.

Destarte, o Estado funciona como um verdadeiro “comitê executivo” da burguesia monopolista, operando para viabilizar as condições econômicas, políticas e jurídicas necessárias à manutenção e expansão do capital. É no espaço de tensão e contradição que o Estado começa a se abrir às demandas da classe trabalhadora. (Netto, 2011).

Neste período, se organizando coletivamente, a classe trabalhadora ascende na cena política, colocando em pauta suas necessidades e reivindicando melhores condições de vida. Este movimento faz com que seja necessária a intervenção pública do Estado, possibilitando melhores condições de vida, trabalho e subsistência para a classe trabalhadora, por meio da criação de mecanismos de intervenção nas relações sociais, criando sistemas que garantam a proteção social desta classe (Yazbek, 2008). Conforme aponta Netto (2011, p. 27):

[...] Para exercer, no plano estrito do jogo econômico, o papel de “comitê executivo” da burguesia monopolista, ele deve legitimar-se politicamente incorporando outros protagonismo sócio-político. O alargamento da sua base de sustentação e legitimação sócio-política, mediante a generalização e a institucionalização de direitos e garantias cívicas e sociais, permite-lhe organizar um consenso que assegura o seu desempenho.

O autor ainda acrescenta que:

É a política social do Estado burguês no capitalismo monopolista [...], configurando sua intervenção contínua, sistemática, estratégica sobre as sequelas da “questão social”, que oferece o mais canônico paradigma dessa indissociabilidade de funções econômicas e políticas que é própria do sistema estatal da sociedade burguesa madura e consolidada. Através da política social, o Estado burguês no capitalismo monopolista procura administrar as expressões da “questão social” de forma a atender às demandas da ordem monopólica conformando, pela adesão que recebe de categorias e setores cujas demandas incorpora, sistemas de consenso variáveis, mas operantes (Netto, 2011, p. 30).

As políticas sociais constituem o eixo estruturante da intervenção do Estado frente às expressões da “questão social”, organizando um conjunto de ações voltadas à efetivação dos direitos sociais. Yazbek (2008) ainda aponta que as políticas sociais públicas representam um conjunto de ações estatais cuja finalidade é garantir o acesso da população a bens, recursos e serviços essenciais. Por isso, elas se configuram como instrumentos de mediação entre as necessidades sociais e a atuação do Estado, permitindo que os cidadãos tenham condições mínimas de dignidade e participação social.

Todavia, as políticas sociais só se consolidaram de forma universal no século XIX, pós-Segunda Guerra Mundial, durante o período que ficou conhecido como Welfare State, momento marcado pelo fortalecimento do sistema de proteção social, dado pelo impulsionamento do modelo de bem-estar social.

Organizada pela lógica keynesianista, que apontava a necessidade da intervenção estatal nas demandas efetivas, as políticas sociais passaram a ter caráter universalista. Voltadas à garantia de direitos básicos para toda a população, um processo que resultou na consolidação de uma política de pleno emprego e aumento da renda na realidade dos países de capitalismo central (Behring, Boschetti, 2016).

Keynes defendia a ideia de maior intervenção do Estado na regulação das relações econômicas e sociais. Essas ideias possibilitaram o processo de concretização de políticas sociais, por meio da ação do Estado, garantindo emprego, serviços universais e uma rede de assistência que ampare os cidadãos em todas as fases da vida (Yazbek, 2008).

Para isso, o Estado realizou investimentos mais significativos em ações de caráter social, promovendo a regulamentação dos direitos trabalhistas e implementando estratégias voltadas tanto para o crescimento econômico quanto para a expansão do modelo de bem-estar social (Behring, Boschetti, 2016).

Entretanto, a expressão Welfare State não se aplica à realidade brasileira, já que, a partir da sua condição de subalternidade e dependência, o Brasil vivenciou outras situações (Behring, Boschetti, 2016).

No Brasil, o Estado se configura pela relação dialética entre arcaico-moderno, composta pela dimensão patrimonialista e burocrática do Estado, como bases funcionais para o desenvolvimento da dominação da classe burguesa (agrário e industrial) na realidade nacional (Souza Filho, Oliveira, 2014). Deste modo, “patrimonialismo e burocracia se imbricam como estruturas de poder e estilos de dominação necessários para a particularidade do desenvolvimento capitalista brasileiro” (Souza Filho, Oliveira, 2014, p. 56).

Com base neste movimento, a burocracia serve como elemento para consolidar e planejar a industrialização, trazendo o novo para a economia nacional, com regras e normas estabelecidas, que possibilitaram sua consolidação desde sua fase restringida até a efetivação dos monopólios. Sendo assim, a máquina estatal irá contribuir para abrir espaços para implementação do novo, fortalecendo a industrialização, ao mesmo tempo que estabelece diálogos diretos com a elite tradicional do país, garantindo o interesse deste grupo, já que aqui o patrimonialismo é determinação central para o desenvolvimento capitalista (Souza Filho, Oliveira, 2014, p. 56).

Enquanto produto e síntese da dinâmica contraditória do capitalismo, as políticas sociais irão refletir, nos Estados dependentes, contradições próprias de sua condição de dependência. Assim, a proteção social não se consolida de forma universalizada e não é garantida a grande parte da classe trabalhadora destes países (Souza, 2016). Por isso, pensar nas políticas sociais no Brasil requer compreender que o Estado nacional se constitui como aliado a burguesia e subordinado à dinâmica do capitalismo, o que faz com que as configurações das políticas sociais sejam marcadas pelos limites impostos pela lógica deste Estado (Yazbek, 2008).

A primeira manifestação do que representaria uma política social se constitui com a Lei Eloy Chaves, em 1923, a partir da criação das Caixas de Aposentadorias e Pensões (CAPs), desenvolvendo um sistema de proteção para uma parcela da classe trabalhadora que se encontrava vinculada a determinados serviços.

Porém, o reconhecimento da “questão social” na realidade nacional só acontece nos anos 1930, quando “são criados os Institutos de Aposentadorias e Pensões (IAPs) na lógica do seguro social e nesta década situamos a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), o Salário Mínimo, a valorização da saúde do trabalhador e outras medidas de cunho social, embora com caráter controlador e paternalista” (Yazbek, 2008, p. 89).

Yazbek (2008) ainda destaca que, no início da implementação das políticas sociais no Brasil, o Estado concentrou-se no modelo contributivo do seguro social, beneficiando principalmente trabalhadores formais e deixando descobertos amplos setores da população, como desempregados e trabalhadores informais. Esses grupos dependiam das obras sociais e instituições filantrópicas, que ofereciam assistência de forma fragmentada e baseada na lógica da caridade.

Dessa maneira, as políticas sociais desenvolvidas eram focalizadas e restritas, sem garantir universalidade na proteção social. O que demonstra que os interesses da classe trabalhadora no nacional nunca são colocados em evidência (Souza Filho, Oliveira, 2014).

O contexto social, político e econômico que culminou na promulgação da Constituição tem como marco o processo de abertura democrática do país, que aconteceu por volta de 1979. No período, houve a intensificação das lutas e organizações sociais e da classe trabalhadora, reivindicando a necessidade de mais políticas sociais, que abrangessem diversas áreas e se constituíssem como universais (Faria, Eiras, 2019).

Há, pela primeira vez, a possibilidade de incorporação dos interesses da classe trabalhadora, em um período de forte disputa hegemônica, que contou com o fortalecimento dos setores democráticos da sociedade civil brasileira (Souza Filho, Oliveira, 2014).

A Constituição de 1988 se concretizou como um marco desse processo, trazendo para a administração pública uma lógica de universalização e aprofundamento dos direitos, dadas as influências das forças democráticas que se fortaleceram no período constituinte. Se articula assim um projeto, onde a classe trabalhadora passa a ser incorporada de forma efetiva no desenvolvimento econômico e social (Souza Filho, Oliveira, 2014).

A Carta Magna representou uma inovação no tratar das políticas sociais, ao definir um sistema de Seguridade Social no país. O objetivo era tornar este sistema universalista,

construído sobre a responsabilidade do Estado, que possibilitasse à população um conjunto de seguranças, com intuito de reduzir situações de risco e vulnerabilidade (Yazbek, 2008).

O tripé da Seguridade Social, no qual Saúde, Previdência Social e Assistência Social fazem parte, constituiu a base de um conjunto amplo de políticas sociais que visou efetivar a proteção social nos indivíduos, garantidos pela Constituição (Brasil, 2014).

Porém, enquanto fruto de um processo de muita negociação entre forças políticas diferentes, a Constituição acabou ficando com alguns pontos incompletos ou genéricos, deixando brechas para disputas posteriores (Brasil, 2008). Por isso, embora o texto constitucional tenha projetado um modelo de seguridade social amplo, os anos seguintes são marcados pelo avanço de políticas neoliberais e ajustes estruturais (como privatizações, redução do gasto público e reformas econômicas), processo que enfraqueceu e fragmentou a perspectiva de seguridade social (Faria, Eiras, 2019).

Isso porque a necessidade de um Estado forte na área social, abrindo possibilidade para romper com a imbricação entre burocracia e patrimonialismo, criada no período constituinte, não se efetiva nos anos 1990. Mais uma vez subordinado aos interesses externos, o Brasil passa a ter as forças tradicionais rearticuladas, mantendo o padrão de dominação na sociedade nacional e fortalecendo a lógica de negação do papel do Estado como agente e provedor das políticas sociais (Souza Filho, Oliveira, 2014).

Desta forma, um processo contraditório rondou a efetivação da Seguridade Social. De um lado, a Constituição de 1988 garantia avanços históricos, reconhecendo saúde, previdência e assistência como direitos universais e dever do Estado. De outro lado, com o avanço do neoliberalismo, reforça-se um discurso sobre a necessidade de reduzir o papel do Estado, por meio do corte de gastos sociais e privilegiar a privatização (Yazbek, 2008).

Passa a entrar em vigor uma contrarreforma do Estado Brasileiro, resultando na redução da intervenção estatal na sociedade. Há assim, a concentração do poder burocrático, e a diminuição da burocracia estatal, alinhada a manutenção de mecanismos patrimonialistas, que tiveram como resultados uma proposta de administração pública gerencial, pautada “na centralização burocrática, via núcleo estratégico do governo, combinada com a descentralização e flexibilização burocrática, via agências executivas reguladoras, organizações sociais e o processo de terceirização de serviços e parcerias” (Souza Filho, Oliveira, 2014, p. 59)

A “Reforma do Estado” acaba recolocando as práticas assistencialistas e filantrópicas em cena, tornando novamente a assistência social uma tarefa da solidariedade da sociedade,

com pouca ou quase nenhuma intervenção estatal, um processo, que conforme aponta Yazbek (2008), ocorre na “contramão” da efetivação do sistema de Seguridade Social.

Pensando na particularidade da assistência social, um conjunto de lutas precisou ser travada para regulamentar o que foi instituído com a Constituição. É importante salientar que, historicamente, a assistência social é desenvolvida de forma contraditória na realidade brasileira.

Até a promulgação da Constituição Federal de 1988, a assistência não havia sido considerada dentro do campo das políticas sociais. Este movimento não aconteceu de forma aleatória, já que a constituição das ações voltadas a essa área eram baseadas em relações contraditórias, sendo marcadas por um processo de descontinuidades. Tratada de forma seletiva, a proteção social funcionava mais como “favor” do que como um direito garantido (Pereira, 2018).

De um lado, o governo federal operava sua política através de agências próprias instaladas nos diversos estados da federação, por meio de programas padronizados que não se articulavam com as diretrizes políticas dos estados e municípios onde se desenvolviam. Por outro, grande parte dos programas e ações de assistência social era operada por meio de convênios com entidades beneficentes e filantrópicas, que acessaram o fundo público através de relações personalistas e clientelistas, construídas de longa data com o Estado, com base na regulação “caso a caso”, distante de padrões técnicos e ao largo de mecanismos de controle social (Brasil, 2008).

Em 1993, 5 anos depois da Constituição Federal, a assistência social passa a ser regulamentada, por meio da aprovação da Lei Orgânica de Assistência Social, constituindo-a como um dever do Estado. Dessa forma, a aprovação da LOAS em 1993 representou a regulamentação da assistência social prevista na Constituição de 1988. Porém, esse marco ainda não representou a efetivação da LOAS, que só aconteceu de fato com a construção do SUAS em 2004 (Yazbek, 2008).

No marco constitucional, a Assistência Social, integrante da Seguridade Social, é concebida como política pública, não contributiva, de direção universal, de responsabilidade estatal, como direito de cidadania, com potencialidade de ampliar os direitos sociais aos cidadãos, de acordo com suas necessidades, a partir da condição inerente de ser de direitos. Essa mudança de paradigma rompe com a histórica concepção de filantropia, benemerência e caridade, onde a assistência social é concebida como uma ajuda ou favor, ocasional e emergencial (Brasil, 2008, p. 39).

A assistência social não conseguiu se consolidar de forma sólida no processo constituinte, uma vez que carecia de força política e de articulação. Nesse contexto, prevalecia a concepção da assistência social, não como direito, mas como favor, permanecendo atrelada ao legado da filantropia e da caridade. Além disso, não havia clareza quanto ao seu

desenvolvimento como política social, sendo necessário construir alianças políticas para que pudesse se afirmar enquanto política pública (Brasil, 2008).

A série “CapacitaSUAS”, formulada pelo Governo Federal e publicada em 2008, expõe que este processo só se altera em 2004, com a aprovação da PNAS (Política de Assistência Social) e da NOB-SUAS (Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social). Tem-se assim um marco para pensar a Política de Assistência Social no Brasil, que retoma o movimento de pensar a assistência social como política social e pública no país.

O SUAS define, regula, padroniza, organiza a hierarquia, os vínculos, responsabilidades e competências dos diferentes entes governamentais; os serviços, benefícios e seus programas e projetos de caráter permanente ou eventual; o modo de financiamento de benefícios, programas e projetos; as terminologias e nomenclaturas utilizadas; o lugar da rede de serviços socioassistenciais (Brasil, 2008).

Esse processo reforça os princípios e diretrizes do LOAS, defendendo a universalização dos direitos sociais e colocando a gestão pública como a responsável por organizar e gerir a PNAS (Brasil, 2008). Este sistema irá contribuir com a gestão da Assistência Social no país, sendo um novo meio para a organização desta política, articulando os entes federativos, através dos três poderes (federal, estadual e municipal) e fomentando a oferta de diversos serviços que serão executados pelos setores vinculados à PNAS. Deste modo, a partir da PNAS, têm-se as definições regulatórias necessárias para a assistência social ser considerada um sistema nacional (Yazbek, 2008).

No âmbito dessa política, a proteção social passa a ser organizada por níveis de complexidade, sendo dividida em: Serviços de Proteção Social Básica; Serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade; Serviços de Proteção Social Especial de Alta Complexidade (Brasil, 2014).

Outrossim, respeitando a perspectiva de territorialização da proteção social, os serviços dos CRAS (Centro de Referência de Assistência Social) e CREAS (Centro de Referência Especializado de Assistência Social) surgem nos territórios, aproximando a política da realidade dos usuários que neles estão inseridos. Essa ação permite pensar na organização da vida cotidiana e na resposta às suas necessidades, constituindo uma forma de o Estado se fazer presente e se comprometer com as demandas da população (Brasil, 2008).

Após a implementação da PNAS, a efetivação da assistência social no Brasil continuou marcada por contradições. Apesar de consolidar a assistência como direito de cidadania e dever do Estado, sua prática ainda enfrentou limitações estruturais, desigualdades

regionais, insuficiência de recursos financeiros e disputas políticas que marcaram a universalização e a efetiva proteção social. Para fins deste estudo, realizamos um recorte espacial voltado ao Estado de Minas Gerais, de modo a analisar a implementação da política de assistência social neste contexto específico.

Diferente da esfera federal, o Estado de Minas Gerais já tinha mecanismos de atuação na assistência social, antes da promulgação da constituição, mesmo que de forma fragmentada e sem um sistema unificado. Todavia, a trajetória da assistência social em Minas Gerais revela diferentes formas de organização ao longo das décadas (Faria, Eiras, 2019).

Conforme exemplificam Faria e Eiras (2019), durante o período ditatorial, a criação da Secretaria de Estado de Trabalho e Cultura Popular em 1964, posteriormente reformulada como SETAS em 1966, marcou uma gestão centralizada na figura do secretário, articulando repressão e assistência social.

Depois, com a abertura democrática, entre 1979 e 1983, impulsionada pelas lutas sociais e sindicais, emergiram novos projetos e órgãos. Dentre eles, cabe citar o Desenvolvimento de Comunidades, a assistência à pessoa com deficiência (1982) e o Conselho Estadual da Mulher (1983), além da SETAS, que passou por uma reestruturação, ampliando sua estrutura administrativa e incorporando profissionais de diferentes áreas.

Já na década de 1990, sob influência da Constituição de 1988, Minas Gerais instituiu a Política Estadual dos Direitos da Criança e do Adolescente (1991), a Secretaria de Estado da Criança e do Adolescente (SECAD) (1995), o Fundo Estadual de Assistência Social (1996) e o Conselho Estadual de Assistência Social (1996), passando a atuar no controle social e na criação de conselhos e conferências municipais. Entretanto, a partir de 1998, a secretaria enfrentou processos de desintegração.

Nos anos 2000, houve nova fusão com áreas de esportes e direitos humanos, criando a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social e Esportes (2003), em consonância com a implantação nacional do SUAS e suas normativas (NOB/2005 e NOB/2006).

Por fim, em 2007, foi criada a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social (SEDESE), com atribuições amplas nas áreas de assistência social, trabalho, direitos humanos e interiorização, embora limitada pela insuficiência de recursos humanos para a execução de suas ações. Faria e Eiras destacam que:

A implementação/execução da política de assistência social pressupõe recursos financeiros e institucionais, capacidade técnica e burocrática, mas também envolve o campo de interferências das decisões políticas governamentais, as quais indicam o lugar da assistência social no conjunto das políticas sociais que se constituem em dever do Estado (2019, p. 73).

As autoras ressaltam que, entre 2007 e 2010, a implantação dos equipamentos da PNAS/SUAS evidenciou uma ampliação expressiva do número de CRAS e CREAS em âmbito nacional, tendência igualmente verificada em Minas Gerais.

Contudo, no intervalo de 2011 a 2014, o Estado começou a enfrentar entraves na consolidação desses equipamentos, sobretudo no tocante à contratação e qualificação de profissionais em quantidade compatível com as demandas de execução dos programas, serviços e benefícios. Somam-se a isso as dificuldades de financiamento, uma vez que cabia aos municípios oferecer contrapartidas, enquanto os repasses estaduais permaneciam limitados e insuficientes.

A análise das atas do CEAS entre 2007 e 2014 evidencia que os principais debates giraram em torno do planejamento da política estadual de assistência social, da capacitação de conselheiros e municípios, da fiscalização e do financiamento. No período, Minas Gerais se sobressaiu como referência na implementação do SUAS, apesar dos entraves financeiros e operacionais. A expansão de CRAS e CREAS representou a interiorização da política no estado, reforçando a necessidade de acompanhamento, financiamento adequado e qualificação permanente dos serviços e equipamentos.

A intenção aqui foi apresentar um panorama sobre as configurações da Política Nacional de Assistência Social, considerando que historicamente essa política se configura como espaço privilegiado do trabalho profissional. Por isso, a escolha de pensar o trabalho profissional de assistentes sociais em um espaço sócio-ocupacional que se encontra vinculado a Política de Assistência Social, os Centros de Referência de Assistência Social.

A inserção de assistentes sociais nesta política e em outras políticas é orientada pelo Código de Ética profissional, que irá nortear as atribuições e competências destes profissionais na condução de seu trabalho.

Dentre as determinações gerais, é de suma importância que os profissionais tenham uma leitura da totalidade que engloba as relações sociais. Para isso, é fundamental a compreensão de como as mediações da vida social influem na realidade da população usuária desses serviços, de modo a não reduzir essa análise a perspectivas funcionalistas, pragmáticas e conservadoras (CFESS, 2011).

Indicando parâmetros para a atuação de assistentes sociais na PNAS, o CFESS (2011) ressalta a importância da análise crítica e totalizante dos processos sociais, considerando o movimento histórico da sociedade brasileira e as especificidades do desenvolvimento do capitalismo no país e em suas regiões. Estes elementos se tornam primordiais para conduzir o

trabalho profissional nestes espaços, respondendo às demandas colocadas pela população usuária.

A pesquisa do Conselho Federal (2011) ainda expõe dois enfrentamentos que precisam ser realizados pela categoria profissional no âmbito dos CRAS, já que tendem a limitar a possibilidade do profissional planejar, refletir e efetivar ações, restringindo a possibilidade de intervenção mais crítica e esvaziando sua potencialidade.

A primeira é de reduzir o trabalho de assistentes sociais às demandas espontâneas que surgem neste serviço, colocando o profissional para “apagar incêndios”, respondendo a demandas emergenciais e imediatas. Já a segunda se refere a imposição de um papel restrito de mero fiscalizador das ações realizadas pelas entidades conveniadas (do âmbito privado), em um contexto onde o poder público se limita a repassar recursos para organizações não governamentais que assumem a execução direta dos serviços socioassistenciais.

Na atualidade, a Política Nacional de Assistência Social encontra-se atravessada por novos elementos que incidem diretamente sobre sua organização. Entre esses elementos, destaca-se a crescente incorporação de Tecnologias da Informação e Comunicação, que além de atingir a estrutura institucional da PNAS, incide diretamente sobre os profissionais que nela atuam. É essa realidade que marca o trabalho de assistentes sociais, por isso, o próximo item buscará compreender como essas mediações tecnológicas se expressam no cotidiano destes profissionais.

3. Influência do Avanço Tecnológico no Trabalho de Assistentes Sociais

As discussões sobre as implicações do avanço tecnológico para o trabalho de assistentes sociais têm germinado na atualidade. Vários fatores influenciam este debate, dentre eles, a expansão do modelo de acumulação flexível, o crescimento de serviços vinculados a plataformas pós-pandemia e a nova morfologia do trabalho, alinhada ao crescimento tecnológico.

Os elementos supracitados, e outras questões mais particulares, demonstram a urgência de debater, no âmbito da categoria profissional, o uso dessas tecnologias como meio de operacionalizar o trabalho profissional. Porém, apesar de as discussões ganharem força só agora, esta preocupação já marcava, desde o final dos anos 1900, os estudos de Perci Coelho de Souza (1998).

A produção em questão trata-se do artigo “Sociedade da informação e serviço social: uma nova estratégia de intervenção?”, apresentado no IX Congresso Brasileiro de Assistentes

Sociais, que aconteceu em Goiânia em 1998. Nela, Souza (1998) apresenta conceitos-chave para pensar a relação entre Serviço Social, a chamada na época, Informação Tecnológica e o desenvolvimento da Práxis Informacional.

O debate tem como pontapé inicial uma crítica às limitações conceituais do artigo do professor Lutero Oliveira Rosa¹⁹, publicado em 1996, na revista Serviço Social e Sociedade, que discute o conceito de Informação Tecnológica (IT) e Serviço Social. A primeira delas se dá mediante o não aprofundamento da relação entre Serviço Social e o momento histórico vivido com a Revolução Informacional; a segunda, pela adesão direta da teoria com a realidade brasileira, sem pensar nas particularidades da profissão.

Outrossim, contrapondo a esta perspectiva, Souza (1998) discorre sobre a necessidade de problematizar os limites e as possibilidades do uso das tecnologias, enquanto um instrumental, considerando que a temática era pouco (ou nada) explorada. Por isso, o autor sinaliza a necessidade de pensar o uso estratégico desses meios enquanto um desafio político e acadêmico do Serviço Social, compreendendo como as informações se apresentariam na profissional e poderiam ser utilizadas enquanto uma Práxis Informacional, para potencializar o trabalho de assistentes sociais.

A pesquisa elaborada aqui parte, quase 30 anos depois, desse pressuposto, e em concordância com Souza (1998), reafirma ainda hoje a necessidade de compreender como a interface entre as tecnologias de informação e comunicação e o trabalho de assistentes sociais.

Em 2011, Renato Veloso retoma o debate, ao abordar a relação entre “Serviço Social”, “Trabalho” e “Tecnologias da Informação” (na época, ainda não se tratava de tecnologias de informação e comunicação). Para ele, as tecnologias podem se apresentar como potencialidades para o trabalho profissional, desde que os profissionais possuam condições objetivas e subjetivas de apropriação destas ferramentas.

Porém, foi após a pandemia²⁰ que as discussões sobre o uso das tecnologias no trabalho de assistentes sociais se evidenciaram. Isto porque o *boom* tecnológico nos serviços se deu a partir da pandemia causada pelo vírus da Covid-19, em 2020, que fez emergir

¹⁹ Ao longo da pesquisa, não foi possível localizar o artigo citado, por isso, a discussão proposta por Souza sobre as colocações de Rosa não será aprofundada neste texto. Todavia, considerando o pioneirismo do professor Lutero Oliveira Rosa, apesar das contradições presentes na obra, é pertinente destacar seu papel no início da produção intelectual no desenvolvimento do campo.

²⁰ A pandemia de COVID-19, que iniciou no final de 2019 e se espalhou globalmente a partir de março de 2020, gerou uma crise sanitária sem precedentes. Conforme apontam Raichelis e Arregui (2020), as raízes dessa crise sanitária não estão apenas no vírus em si, mas nas dinâmicas do sistema capitalista, cujas lógicas antissociais e de exploração se aprofundaram nas últimas décadas.

inúmeros serviços on-line, plataformas e aplicativos, com a proposta de facilitar o acesso aos serviços durante o período de lockdown²¹.

A crise sanitária suscitou uma mediação substantiva para a nova morfologia do trabalho, baseada na expansão da subsunção real do trabalho ao capital, incluindo profissões que até o momento não utilizavam estes dispositivos de forma tão incidente (Cavalcante, Prêdes, 2022). A partir da pandemia, esta generalização do trabalho mediado por tecnologias espalhou-se sobre diversos serviços, tornando-se o novo normal nas relações de trabalho, que, naquele contexto, assumem como principais formas o trabalho remoto e o teletrabalho. (Raichelis, Arregui, 2020).

Nota-se que a pandemia, além de intensificar a incorporação tecnológica ao mundo do trabalho, acionou esses mecanismos tecnológicos como forma de facilitar o cumprimento das agendas de trabalho durante este período (Lopes, Bento, 2024). Atravessados e mediados pelo uso de tecnologias digitais, os serviços têm uma incorporação incisiva de novas tecnologias, que provocam mudanças na sua estrutura e operacionalização, sendo necessário discutir como estas tecnologias irão incidir e refletir sobre a realidade apontada, que inclui o trabalho de assistentes sociais (Cavalcante, Prêdes, 2022).

Já em 2020, Raichelis e Arregui apontavam o risco da rápida e prematura incorporação tecnológica aos serviços, bem como a possibilidade de sua continuidade após a pandemia. Para as autoras, o momento serviu como um laboratório desta incorporação. É notório que a análise feita por elas se concretiza nos anos seguintes, visto que a situação se perpetuou, sendo intensificada.

A informatização do trabalho, no setor público, traz mudanças profundas, que incidem sobre a intensificação do trabalho e maior controle das atividades realizadas, além de resultar em uma maior burocratização destes serviços (Raichelis, 2011). Há assim, a substituição da lógica burocrática pela lógica algorítmica na execução das políticas sociais, refletindo nas condições de trabalho, no modo de conduzir o trabalho profissional, e demarcando um desmonte no acesso aos serviços (Chaves, Camargo, 2022).

Recentemente, diversos softwares estão sendo desenvolvidos visando “facilitar” o trabalho dos profissionais frente às políticas sociais. Aplicativos como o CadÚnico Digital e o Meu INSS, além de diversos outros serviços vinculados a plataforma GOV.br, são disponibilizados à população. Cria-se o que Chaves e Camargo (2022) chamam de “novo

²¹ O termo “lockdown” refere-se a uma medida de restrição severa de circulação e isolamento social, imposta por autoridades governamentais em emergências, como foi a pandemia.

espaço público”, por meio do uso destas tecnologias, que prometem simplificar o acesso a serviços públicos. Os autores explicam que:

Diferentes ferramentas são utilizadas como portais de internet, fóruns, cadastramento e manutenção de banco de dados, aplicativos para telefonia móvel e telefones de serviços, como disque-denúncia, prestação de contas, ouvidoria, cadastro e serviço on-line, emissão de documentos pessoais e de documentos de licenciamento de veículos, comprovante de quitação de impostos, comprovante de quitação eleitoral, preenchimento e entrega da declaração de Imposto de Renda, entre outros. Os serviços possuem também variados modos de acesso e ambientes de interação, por exemplo, a disponibilização no site das formas de acesso à declaração de imposto de renda, que pode ser preenchida on-line no Portal e-CAC (Centro Virtual de Atendimento); no App Meu Imposto de Renda para iPhone e iPad do sistema iOS; no App Meu Imposto de Renda para celulares e tablets do sistema Android; no Programa IRPF, disponível para download em versões compatíveis com os sistemas operacionais Windows, Linux (64-Bits), MacOS e Multiplataforma. (Chaves, Camargo, 2022, p. 26).

Se constitui assim um desafio, no que diz respeito ao acesso da população a estes serviços. Isso ocorre porque os espaços on-line são majoritariamente utilizados por aqueles que podem arcar com os custos das tecnologias e que detêm domínio mínimo dos dispositivos eletrônicos, restringindo seu uso a uma parcela minoritária da população.

Os usuários são motivados a buscar os serviços pelo site, sem precisar ter contato com nenhum setor público. Porém, há uma parcela da população que acaba sendo excluída deste tipo de acesso autônomo, pois não possui dispositivos eletrônicos (como computadores ou celulares), ou não tem acesso à internet de qualidade, ou ainda, não apresenta domínio destes dispositivos para estes fins.

O resultado deste desenvolvimento é o desmonte desses serviços pela estratégia de informatização do processo que acaba “transformando o espaço público do governo em espaço imaterial e inacessível à população que mais precisa dos serviços” (Chaves, Camargo, 2022, p. 29). Deste modo, as tecnologias, em vez de facilitar o acesso, acabam funcionando como barreiras, diminuindo ou até bloqueando o acesso de determinados grupos à oferta de serviços essenciais oferecidos pelo governo (Bueno, 2023).

Neste caso, tornou-se cada vez mais evidente como o acesso às TICs é demarcado por uma perspectiva de classes, e reflete em assimetrias e desigualdades sociais já conhecidas na realidade. O que se tem, pela incorporação destes serviços, é a intensificação da desigualdade, especialmente no que diz respeito ao acesso a estes espaços, por parte da população usuária (Lopes, Bento, 2024), que foi vista de forma intensa com a pandemia e se expande até a atualidade, sendo cada vez mais acentuada.

A digitalização de serviços, portanto, pode, paradoxalmente, acentuar a exclusão digital e ampliar as desigualdades, já que muitos cidadãos não têm o suporte necessário, seja pela falta de infraestrutura, seja pela dificuldade no manuseio das ferramentas tecnológicas.

Tem-se, portanto, mudanças substantivas com a utilização das tecnologias nas políticas sociais: a plataforma ou digitalização das políticas sociais mediada por aplicativos, tanto complexifica e, em muitos casos, dificulta o acesso da população negra, quilombolas, indígena, periféricas, com deficiência, que não dispõe destes dispositivos de acesso quanto impacta o trabalho profissional de assistentes sociais que atuam no âmbito destas políticas (Guerra, 2024, p. 22)

E por isso, a problemática aparece como demandas de trabalho para assistentes sociais, que precisam pensar em respostas para as limitações orquestradas pelo desenvolvimento tecnológico excludente e limitado. As tecnologias instituem novas formas de organização do trabalho profissional de assistentes sociais, que para Araújo (2022) representam inúmeros processos de resignificação de operacionalização deste trabalho, fazendo com que o que antes era entendido como elemento complementar torne-se ferramenta imprescindível para o cumprimento das agendas de trabalho e a execução das ações diárias.

Lopes e Bento (2024) chamam a atenção para esta problemática, ao destacar que as TICs passam de complemento do trabalho para uma ferramenta necessária ao trabalho, já que as plataformas digitais, as teleconferências, as reuniões por vídeo chamadas e os ambientes virtuais tornaram-se elementos consolidados frente ao trabalho profissional. Com isso, a atualidade impõe desafios devastadores para o trabalho de assistentes sociais, que precisam se desdobrar para articular o desenvolvimento do trabalho profissional e criar estratégias de trabalho, que vão além das necessidades impostas pelo mercado.

Evidenciam-se alguns exemplos, por meio dos quais as TICS são mediadas no trabalho de assistentes sociais: grupos de WhatsApp (técnicos e de usuários), marcação de agendas com as famílias pelos aplicativos de mensagens, redes sociais, plataforma de reuniões, telefone e internet, Google Drive, acesso on-line de informações, Sistema Eletrônico de Informações (SEI), e-mail, videochamadas com o usuário, respostas mais imediatas às demandas dos usuários pelo aplicativo de mensagens, possibilidade de criação de prontuário eletrônico, reuniões de trabalho virtual, reuniões híbridas, ferramenta de pesquisa de informações, mecanismo de informações imediatas, facilidade de acesso pelo usuário que consegue e/ou tem condições de utilizar essas sociais, plataforma alimentação (Reidel, Bueno, Corrêa, 2024, p. 46).

Um dos principais desafios é lidar com estas políticas sociais digitalizadas, induzindo mudanças no trabalho profissional, que tende a converter assistentes sociais, de operadores de políticas sociais a operadores de tecnologia guiados pela lógica do algoritmo (Guerra, 2024). Cabe destacar que os algoritmos se tornam instrumentos de poder, capazes de armazenar

vários dados, sem neutralidade alguma, uma vez que servem ao capital e contribuem para as relações de produção tipicamente capitalistas (Chaves, Camargo, 2022).

Dias Junior (2024) chama atenção para a “dataficação da pobreza”, que ocorre quando a vida dos usuários das políticas sociais, especificamente na assistência social, é mediada, monitorada, classificada e governada por dados. Um processo de vigilância social sobre a população e, ao mesmo tempo, de mercadorização dos dados produzidos nos serviços públicos, colocados a serviço do mercado.

Já Carnelossi (2022), ao abordar a “robotização da proteção social”, aponta como este processo alterou a forma de gerir os benefícios sociais, fortalecendo processos burocráticos e neutralizando a relação entre os servidores públicos, a classe trabalhadora usuária dos serviços e os cidadãos.

Estes elementos são cunhados com a criação do Governo Digital (Lei nº. 14.129/2021), que nasce baseada em um discurso de desburocratização, modernização e simplificação no acesso aos serviços públicos, por meio da adesão de uma plataforma única de acesso às informações, visando facilitar a vida dos cidadãos aos serviços públicos (Druck, Vieira, 2023).

Todavia, a realidade escondida atrás do discurso é outra, o uso dessas plataformas tem servido para classificar, nos termos de Dias Junior (2024), os “elegíveis” e os “inelegíveis”, no acesso às políticas sociais, fortalecendo uma perspectiva de monitoramento, controle de acesso ou exclusão de programas, benefícios e serviços, por meio da robotização/automação do processo de triagem. Os dados captados são colocados a serviço do mercado, em um processo onde as tecnologias estão imbricadas a lógica gerencial da mercadorização das instituições públicas (Dias Junior, 2024).

Visto que estas plataformas têm sido utilizadas como meio de controle e vigilância da população, Guerra (2024) aponta que o cenário resulta no surgimento de requisições cada vez mais conservadoras e inusitadas ao Serviço Social. Neste processo, os profissionais são colocados a serviço da acumulação/valorização do capital, e os conhecimentos profissionais tendem a ser reduzidos a meras técnicas. Em outros termos, o modo de trabalho será ditado por essas plataformas, retirando dos profissionais a autonomia técnica de exercer sua competência.

O que tem acontecido é a instituição de um processo de trabalho baseado em modelos gerenciais, que reduz o trabalho profissional a organização, coleta e alimentação desses sistemas de dados, convertendo assistentes sociais a operadores de captação de dados, um processo que limita o trabalho profissional (Dias Junior, 2024).

Cabe considerar que o uso das TICs pode ser parte da dimensão técnico-operativa da profissão, expressando-se como instrumento e técnica de trabalho, desde que se articulem como componentes que são possibilidades de construção de estratégias profissionais (Cavalcante, Prêdes, 2022). Quanto a isso, Carmo, Felix e Amorim (2024, p.115) apontam:

O trabalho profissional das assistentes sociais, na sua análise e intervenção dos diferentes rebatimentos da questão social fundamental capitalista passa pela utilização de diferentes instrumentos e meios de trabalho que também compõem a instrumentalidade profissional. Estes instrumentos são determinados pelas profissões que carregam sua utilização de uma intencionalidade construída no plano teórico-metodológico e ético-político. Quer dizer, a inserção dessas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) tem impacto nos processos de trabalho nos quais assistentes sociais se inserem e no relacionamento com usuários e outros atores profissionais.

O que não é possível, e por isso deve ser questionado e evitado, é dar às tecnológicas o lugar central na execução do trabalho, eliminando as habilidades profissionais e as colocando em segundo plano.

Conforme apontam Raichelis et al. (2024), as TICs têm que ser utilizadas como potencializadores dos instrumentos já incorporados na realidade dos serviços. Porém, ao contrário, o que elas têm feito é ampliar o controle de trabalho, impondo ritmo e resultado determinados, dados pela necessidade de cumprir metas institucionais, que abandonam a subjetividade profissional no desenvolvimento do trabalho.

Deste modo, a incorporação das TICs no trabalho de assistentes sociais faz com que o Serviço Social abandone seu papel de executor das políticas sociais e se torne cada vez mais um executor dessas novas habilidades e competências que as TICs impõem ao trabalho (Veloso, Sierra, 2024). Cria-se pelas TICs, uma nova dinâmica institucional que “desconsidera as complexidades do trabalho da assistente social de relações diretas com os sujeitos dos serviços” (Carmo, Felix, Amorim, 2024, p.118).

Iamamoto (2021) aponta que é primordial que assistentes sociais²² comecem a pensar o significado social que as tecnologias de informação e comunicação têm ganhado na atualidade, como elas contribuem para a reprodução do capital, como elas incidem sobre o trabalho profissional de assistentes sociais. Nas palavras da autora:

²² A intenção desta pesquisa não é culpabilizar assistentes sociais pelo papel que as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) assumem no serviço público, nem os responsabilizar, visto que compreendemos que essa incorporação é imposta pelos empregadores. A adoção das TICs é influenciada por múltiplos fatores que transcendem o âmbito da profissão, sendo impactados pelo contexto social e pelas condições de trabalho em que os profissionais estão inseridos. No entanto, destacamos a importância de um olhar crítico e reflexivo de assistentes sociais sobre a incorporação dessas tecnologias em seus espaços de trabalho, visando compreender as implicações dessas ferramentas no exercício da profissão.

O uso intensivo de tecnologias de informação e comunicação (TICs) no trabalho cotidiano do/a assistente social, se por um lado amplia a força produtiva social do trabalho social – e também a do trabalho do/a assistente social –, por outro lado, tem contribuído para afastar esse/a profissional do contato direto com os sujeitos que são alvo primordial de seu exercício. O trabalho burocrático de preenchimento de fichas, planilhas e relatórios ocorre em detrimento do trabalho educativo e de mobilização e organização popular. Mais além de aprender a operar as TICs, requisito indispensável no mundo contemporâneo, faz-se necessário decifrar seu significado na reprodução contraditória da sociedade do capital (Iamamoto, 2021, p. 33)

A compreensão deste significado torna-se primordial para pensar os reflexos do contexto no cotidiano de trabalho, onde há maior exigência de produtividade, necessidade de um trabalho técnico criativo e pouco contato com a população. Reflexos de um trabalho amplamente precarizado, que desafia constantemente a intencionalidade ético-política de assistentes sociais, tensionada pelas demandas institucionais (Iamamoto, 2024), além de colocar em risco o direito do usuário ao sigilo profissional (Guerra, 2024).

Por isso, assim como Bueno (2023), acredita-se que as ferramentas tecnológicas já são uma realidade, porém, elas não devem ser confundidas como uma atividade fim em si, e sim, como meio de efetivação do trabalho.

Nesse cenário, compreende-se a relevância de refletir sobre o uso das tecnologias nos processos de trabalho e como eles reverberam em seu cotidiano. Nota-se que as expressões da precarização tecnológica, como processo estrutural, repercutem diretamente na execução do trabalho. Cabe dizer que a precarização tecnológica está associada por vieses extremos: o fato do excesso do uso tecnológico, a sobrecarga, a multiplicidade de tarefas, a imediatividade nas seis resoluções e respostas, o aumento produtivo do trabalhador, assim como as deficiências apontadas da implantação das modalidades remotas. O outro extremo se dá pela ausência de investimentos no segmento tecnológico e das ferramentas digitais, que integram o cotidiano de trabalho (Reidel, Bueno, Corrêa, 2024. p. 54).

Neste contexto de precarização tecnológica, é necessário surgirem normativas para orientar o trabalho profissional mediado pelas TICs, regulando o trabalho e possibilitando articulação da categoria profissional (Bueno, 2023). Um processo que já tem sido considerado pelo Conjunto CFESS/CRESS, que em setembro de 2025 lança a Resolução n.º 1.114/2025, atualizando normas que dispõem sobre as condições éticas e técnicas para o exercício profissional de assistentes sociais, incluindo o trabalho realizado em ambientes digitais.

Ao abordar as condições do ambiente de trabalho, a Resolução indica a necessidade de garantia de infraestrutura adequada para a realização do trabalho profissional. Nesse sentido, ao enfatizar a disponibilização de recursos tecnológicos, incluindo softwares especializados e tecnologias assistivas, o documento aponta como é importante que esses elementos sejam efetivamente assegurados pela instituição onde os profissionais se inserem.

A resolução ainda contém uma parte específica dedicada ao trabalho em ambiente digital, na qual se estabelecem diretrizes para sua realização. Nesse sentido, o documento dispõe que:

Art. 4º O trabalho realizado em ambientes digitais, caracterizado pelo uso de tecnologias, plataformas de comunicação/atendimento e sistemas informatizados para o registro de informações e documentos, deverá garantir um atendimento com qualidade e acessibilidade e com suporte tecnológico adequado, além de:

I – Infraestrutura tecnológica adequada (equipamentos, programas e conexão) para comunicação efetiva e segura;

II – Recursos que garantam confidencialidade e proteção de dados (sigilo de som, imagem e textual);

III – Adequação às normas de acessibilidade digital, inclusive com uso de tecnologias assistivas;

IV – Prevenção de situações de exposição ou constrangimento no ambiente digital, assegurando o respeito à dignidade da população atendida e das(os) profissionais. (CFESS, 2025)

Tal previsão legal evidencia a preocupação da categoria com as condições materiais e tecnológicas adequadas para a realização do trabalho de assistentes sociais. No tocante ao sigilo profissional, a Resolução CFESS n.º 1.114/2025 representa um avanço importante ao incorporar, de forma explícita, as especificidades e desafios do exercício do Serviço Social em ambientes digitais.

Ainda, em concordância com Bueno (2023), acredita-se que o uso das tecnologias não deve ser negado, e sim aprimorado, por isso, é tão importante o debate sobre a sua utilização e, consequentemente, sobre as condições reais necessárias para sua incorporação.

Com o advento das tecnologias no trabalho de assistentes sociais, há um processo de intensificação do trabalho profissional, exigência de ampliação dos atendimentos, determinação de metas de trabalho, além de uma ampliação do trabalho para dentro de casa, elementos que precisam ser pensados pela categoria. Hoje, “o celular tornou-se ferramenta indispensável e o WhatsApp transformou-se em meio de trabalho essencial, utilizado a qualquer dia e/ou horário, especialmente por chefias institucionais, na expectativa da resposta just in time” (Raichelis, et al., 2024, p. 24).

Em síntese, as TICs se expressam como um elemento contraditório, que acentua outras contradições já existentes e vivenciadas pela categoria profissional, que precisam ser lidas e evidenciadas. O trabalho aqui desenvolvido se apresenta como proposta de de ser um instrumento de análise desse processo, buscando compreender e decifrar o sentido que as TICs têm ganhado no Serviço Social, bem como os efeitos que elas provocam no trabalho profissional, nas relações de trabalho e nas dinâmicas sociais, destacando as novas demandas e desafios que surgem para assistentes sociais.

O próximo item apresenta os dados empíricos da pesquisa, construídos a partir das entrevistas realizadas com assistentes sociais que atuam no município de Juiz de Fora. Por isso, em primeiro momento, é necessário abordar a realidade específica de Juiz de Fora–MG, pensando em como os serviços socioassistenciais são organizados no município. Assim, parte-se inicialmente da apresentação da realidade da PNAS em Juiz de Fora, para, em seguida, aprofundar a análise das entrevistas.

4. As mediações tecnológicas no trabalho profissional de assistentes sociais em Juiz de Fora

a. A materialização da Política de Assistência Social na realidade do Município de Juiz de Fora

Pensar o trabalho profissional de assistentes sociais na Política de Assistência Social requer compreender também as particularidades territoriais para o desenvolvimento desta política, pois as condições sociais, econômicas e culturais de cada município moldam como as diretrizes nacionais são implementadas e como os serviços irão funcionar.

Localizada na Zona da Mata de Minas Gerais, Juiz de Fora já foi um dos principais polos industriais do Brasil no final do século XIX e início do XX. Segundo o IBGE, a cidade possui hoje aproximadamente 540 mil habitantes, sendo a 4ª mais populosa de Minas Gerais, e conta com uma área territorial de 1.435,749 km.

Assim como a realidade nacional, a consolidação da Política de Assistência Social em Juiz de Fora também é marcada por um processo contraditório com práticas difusas. Ferreira (2007) destaca que a constituição da Assistência Social no município se deu mediante o envolvimento de diferentes instituições, que expressaram rumos diferentes para a efetivação dessa política. Por isso, para pensar a efetivação da PNAS em Juiz de Fora, é preciso considerar o processo histórico que antecede a criação do SUAS no município.

Em 1973, é criada a primeira organização pública responsável por executar a política de assistência social no município, sendo ela a Secretaria do Trabalho e Bem-Estar Social (STBES). Entre as competências da instituição estavam a promoção do aproveitamento e a qualificação da força de trabalho, ampliação do mercado de emprego local, inclusão da execução das diretrizes do Conselho Municipal de Trabalho e Bem-Estar Social e prestação de assistência à comunidade (Ferreira, 2007).

Em 1983, com a mudança da administração municipal, a atuação da STBES é alterada, se concentrando no trabalho com os programas sociais, focados em atendimentos emergenciais que envolviam habitação, alimentação e urbanização. Nesse momento, a Secretaria de Governo passa a atuar por meio do Grupo de Ação Comunitária, para realizar o atendimento à população (Ferreira, 2007).

Todavia, é a partir de 1985 que a assistência social no município assume um direcionamento distinto, marcado por um processo de reorganização institucional e redefinição do papel do poder público. Esse período inaugura uma trajetória que se consolidou ao longo dos anos seguintes, marcando por uma fragilidade, a efetivação da assistência social em Juiz de Fora.

Reflexo da disseminação de divergências políticas, que influenciam o Grupo de Ação Comunitária, surgiu a necessidade de estabelecer uma secretaria para reunir essas ações. (Ferreira, 2007). É por meio deste processo que nascia em Juiz de Fora, em 1985, a Associação Municipal de Apoio Comunitário (AMAC), uma instituição sem fins lucrativos, que passa a ser a responsável por executar ações voltadas à área de assistência social, contando com financiamento do município (Ramos, 2023).

De caráter clientelista, a AMAC surge para responder aos problemas de pobreza e ausência de infraestrutura na cidade e tornou-se o principal órgão responsável pela assistência social no município. Na maioria dos seus anos, os cargos de superintendente da AMAC foram ocupados por pessoas indicadas pelos prefeitos (sendo, na maioria das vezes, as primeiras-damas) (Ferreira, 2007). Deste modo, o que se nota é que a criação da AMAC serviu para a manutenção de ações filantrópicas no município (Morais, 2014).

A ação da AMAC visava promover a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e juventude, e também da pessoa adulta e da pessoa idosa, focando em cooperar com o município na efetivação de programas e projetos sociais, voltados à população mais vulnerabilizada.

Após a Constituição de 1988 e a efetivação da PNAS em 2004, a instituição precisou passar por alterações em sua forma de organização, visando atender às orientações estabelecidas pelo SUAS (Ramos, 2023). Porém, seu caráter jurídico sempre foi alvo de questionamentos.

Ferreira (2007) destaca que a característica ambígua da instituição gerava contradições em relação a sua organização, pois a mesma foi regulamentada como uma organização civil, todavia, seu financiamento estava vinculado diretamente à administração municipal. Já

Morais (2014) aponta que este caráter híbrido resultava em um conflito mediante o mix público-privado que ronda a assistência social em Juiz de Fora.

Para Souza Filho e Oliveira (2014), o contexto revela uma estrutura frágil na implementação do SUAS, que, por não se encontrar sob responsabilidade direta do poder público, não teve a efetivação de estrutura burocrática estatal. Observa-se assim que a concretização de um mix público-privado que constitui a PNAS no município comprometeu a gestão desta política enquanto política pública, mediante a fragilidade da estrutura pública que envolve sua efetivação enquanto um direito.

Os fatores supracitados demonstram como a implementação do SUAS na particularidade de Juiz de Fora foi marcada por fragilidades, que comprometeram a gestão democrática dessa política (Morais, 2014). Esse processo começa a partir de 2005, quando uma série de atividades é desenvolvida, visando a implementação do SUAS no município, tendo a AMAC como a principal responsável por realizar uma ampla rede de atendimento que possibilitou o desenvolvimento destas atividades (Souza Filho, Oliveira, 2014).

Deste modo, apesar de formalmente a PNAS ser responsabilidade da Prefeitura Municipal, a execução e coordenação das ações que envolvam essa política eram realizadas pela AMAC, contemplando tanto os serviços de Proteção Social Básica quanto os de Proteção Social Especial (Souza Filho, Oliveira, 2014). Ao longo dos anos, a instituição foi vista como parceira da Secretaria de Política Social (SPC), mas, conforme destaca Ferreira (2007), ficou notório que a AMAC sempre foi responsável por gerir e executar a política de assistência social no município.

Historicamente, os recursos destinados à assistência social eram disponibilizados pela Prefeitura para a AMAC, que se responsabilizava pela implementação e execução da política de assistência social, demonstrando que a organização era mantida por recursos oriundos da Prefeitura, por meio de contratos e convênios realizados (Souza Filho, Oliveira, 2014).

Souza Filho e Oliveira (2014) ainda destacam que a implantação dos CRAS e CREAS e o estabelecimento das redes de proteção social no município foram elaborados pela SPS e pela AMAC, seguindo a lógica de organização institucional dos programas da AMAC. Deste modo, essas instituições passam a existir como um programa/projeto da AMAC, sendo organizadas a partir da lógica que rege as instituições. Por isso, os CREAS foram organizados por segmentos populacionais e não por uma perspectiva territorializada, como propõe a PNAS.

Tal processo revela que o formato organizativo da AMAC não se orientava pelos princípios e diretrizes do SUAS, o que resultou no esvaziamento das atribuições estratégicas

desses equipamentos para a coordenação das ações socioassistenciais. Em decorrência disso, sua atuação pouco contribuiu para o reordenamento da PNAS no município, dificultando a efetivação de uma rede pública estatal de proteção social conforme preconizada nacionalmente.

2009 marca um ano de mudanças significativas na estrutura da PNAS na Prefeitura Municipal de Juiz de Fora. Essa mudança se dá mediante a criação da Secretaria de Assistência Social (SAS) e de seis novos CRAS. Neste momento, os profissionais da AMAC são remanejados e passam a atuar neste serviço.

No mesmo ano, o Ministério Público ajuizou uma ação contra a Prefeitura de Juiz de Fora, demandando a adoção de medidas que reestruturaram a forma de execução da política de assistência social no município (Souza Filho, Oliveira, 2014).

A situação da instituição começou a se alterar em 2016, com a entrada de novos profissionais aprovados no concurso público municipal daquele ano. O concurso fortaleceu o quadro técnico estatal e ampliou a capacidade direta de gestão pelo poder público, marcando o início da perda gradual da centralidade da AMAC na execução dessa política. Paralelamente, outra instituição privada sem fins lucrativos é habilitada para assumir parte dos serviços socioassistenciais, reforçando a descentralização do protagonismo na AMAC (Ramos, 2023).

Na atualidade, a responsabilidade pela execução, gestão e coordenação das ações vinculadas à Política Nacional de Assistência Social é exclusiva da Secretaria de Assistência Social, consolidando a centralidade estatal na condução da política no município. Nesse arranjo, as instituições privadas sem fins lucrativos passaram a integrar a Rede SUAS Parceira, atuando de forma complementar na execução de determinadas ações, no âmbito da Proteção Social Básica e da Proteção Social Especial (Prefeitura de Juiz de Fora, 2025).

A partir da Lei 14.159, de 31 de janeiro de 2021, a SAS passa a ser o órgão de gestão, formulação, execução e avaliação da Política de Assistência Social (Prefeitura de Juiz de Fora, 2025). Assim, observa-se um reordenamento institucional que reafirma o papel do Estado na direção da política socioassistencial, ao mesmo tempo, em que mantém espaços de cooperação com entidades do terceiro setor para a oferta de serviços específicos no território municipal.

A tabela a seguir foi elaborada com base nos dados apresentados na cartilha “Secretaria de Assistência Social - Guia de serviços, programas, projetos e benefícios” (2025), e sintetiza a atual configuração da Política de Assistência Social no município. Observa-se a distribuição dos equipamentos e serviços que compõem a rede socioassistencial local,

evidenciando sua organização entre os diferentes níveis de proteção e os respectivos serviços ofertados.

Tabela 1 - Equipamentos e Serviços que Compõem a Política de Assistência Social de Juiz de Fora, por Nível de Proteção.

Equipamentos ou Serviços	Rede Estatal ²³	Rede SUAS Parceira ²⁴
	Proteção Social Básica	
	Centro de Referência de Assistência Social — CRAS (11)	Serviço de convivência e fortalecimento de vínculos — SCFV
	Serviço de proteção e atendimento integral à família — PAIF	
	Proteção Social Especial — Média Complexidade	
	Centro de Referência Especializado de Assistência Social — CREAS (3)	Serviço especializado em abordagem social
	Serviço de Proteção e Atendimento Especializado às Famílias e Indivíduos — PAEFI	Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias
	Centro POP	Programa de Ação Complementar ao Centro Pop Rua
	Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC)	Programa de proteção socioassistencial especial a pessoas com direitos violados e/ou em situação de vulnerabilidade e suas famílias — para crianças e adolescentes
	Proteção Social Especial — Alta Complexidade	
		Serviço de acolhimento institucional

Fonte: Adaptado da Cartilha Secretaria de Assistência Social — Guia de serviços, programas, projetos e benefícios (Prefeitura de Juiz de Fora, 2025).

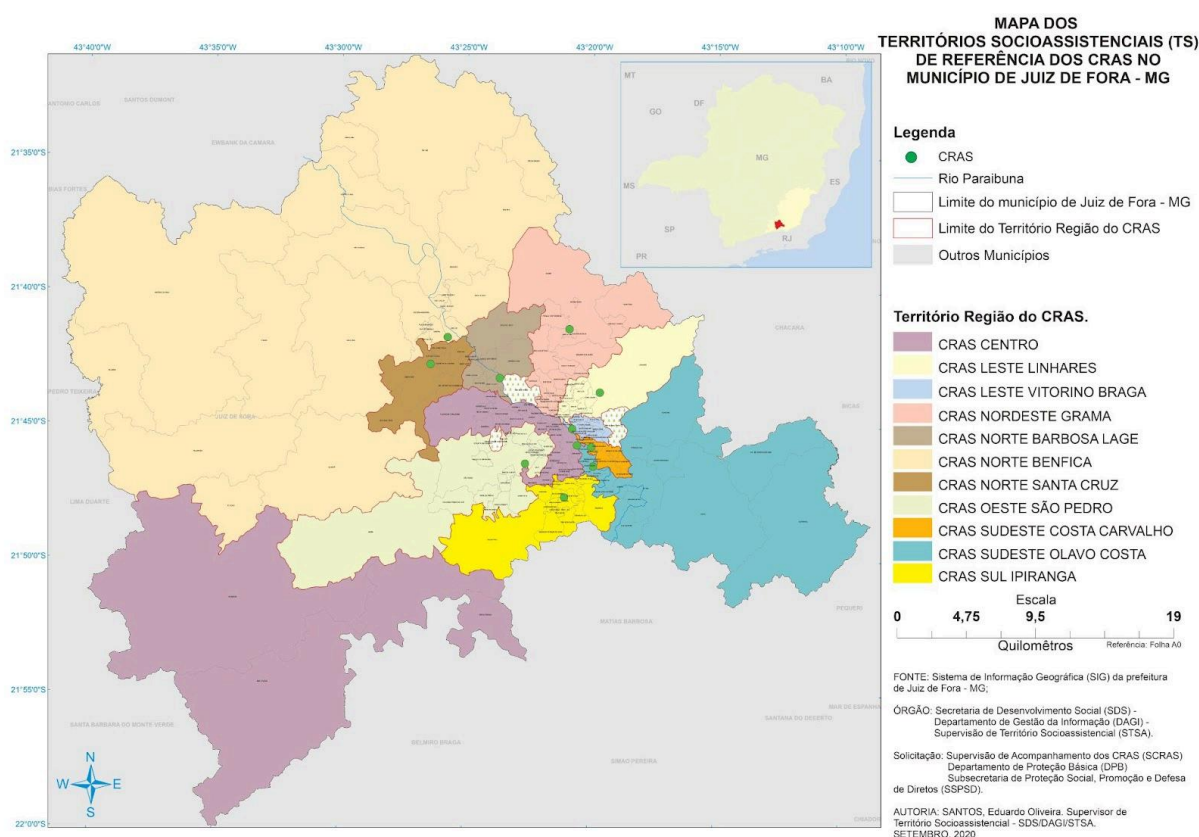
O foco desta pesquisa recai sobre os CRAS, por isso, torna-se fundamental compreender como esses equipamentos estão organizados territorial e institucionalmente em Juiz de Fora. O município conta hoje com 11 CRAS, divididos pelo território, sendo eles:

²³ Equipamentos e serviços de execução direta da Prefeitura.

²⁴ Serviços financiados pelo município e executados por OSCs selecionadas por meio de Chamamento Público.

CRAS Centro; CRAS Leste - Linhares; CRAS Leste - Vitorino; CRAS Nordeste - Grama; CRAS Norte - Barbosa Lage; CRAS Norte - Benfica; CRAS Norte - Santa Cruz; CRAS Oeste - São Pedro; CRAS Sudeste - Costa Carvalho; CRAS Sudeste - Olavo Costa; CRAS Sul - Ipiranga. O mapa a seguir evidencia a distribuição destes equipamentos pelo território.

Imagem 1 - Mapa dos Territórios Socioassistenciais (TS) de Referência dos CRAS no município de Juiz de Fora - MG



Fonte: Sistema de Informação Geográfica (SIG) da Prefeitura de Juiz de Fora-MG.

O CRAS Centro possui a maior abrangência, com 38 bairros, seguido pelo CRAS Benfica, com 25, e pelo CRAS Grama, com 20 territórios. O CRAS São Pedro e o CRAS Olavo Costa atendem 19 bairros cada, enquanto o CRAS Ipiranga cobre 17. O CRAS Vitorino Braga abrange 13 territórios, e o CRAS Linhares atende 11 bairros. Por fim, os CRAS Barbosa Lage e Santa Cruz possuem 9 territórios cada, e o CRAS Costa Carvalho apresenta a menor abrangência, com 8 bairros.

Informações precisas sobre a quantidade populacional atendida em cada território não foram localizadas. Todavia, observa-se que alguns territórios possuem extensão e abrangência

maiores que outros, sugerindo variações na demanda e desafios nos atendimentos entre as diferentes unidades. A tabela a seguir expõe os bairros atendidos por cada um dos CRAS:

Tabela 2 - Abrangência Territorial dos CRAS de Referência

CRAS	Distribuição dos bairros
Centro (38)	Alto Dom Bosco; Alto dos Passos; Amazônia; Boa Vista; Bom Pastor; Carlos Chagas; Cascatinha; Centro; Cerâmica; Democrata; Dom Bosco; Dom Orione; Encosta do Sol; Esplanada; Fábrica; Fontesville; Francisco Bernardino; Granbery; Jardim Cachoeira; Jardim das Laranjeiras; Jardim Glória; Jardim Natal; Mariano Procópio; Milho Branco; Monte Castelo; Monte Verde; Morro da Glória; Mundo Novo; Padre Café; Paineiras; Santa Catarina; Santa Cecília; Santa Córdula; Santa Helena; São Dimas; São Mateus; Torreões; Vale do Ipê.
Benfica (25)	Araújo; Barreira; Benfica; BR-040 (km 760–772); Chapéu D’Uvas; Dias Tavares; Distrito Industrial; Humaitá; Igrejinha; Miguel Marinho; Náutico; Nova Benfica; Paula Lima; Pedra Branca; Penido; Ponte Preta; Valadares; Vila Esperança I; Vila Esperança II; Novo Triunfo; Novo Triunfo II; Rosário de Minas; Toledos; Sarandira.
Grama (20)	Alto Eldorado; Bandeirantes; Bom Clima; Centenário; Eldorado; Filgueiras; Grama; Granja Betânia; Jardim Emaús; Nossa Senhora das Graças; Nova Suíça; Parque Guarani; Parque Independência; Quintas da Avenida; Recanto dos Lagos; Santa Terezinha; Granja Triunfo; Vila Montanhosa; Vista Alegre; Vivendas da Serra.
São Pedro (19)	Adolfo Vireque; Aeroporto; Borboleta; Bosque do Imperador; Caicáras; Chácara Passos Del Rey; Jardim Casablanca; Jardim da Serra; Lagoa; Marilândia; Morada do Serro; Nossa Senhora de Fátima; Nova Califórnia; Nova Germânia; Novo Horizonte; Recanto dos Brugger; São Pedro; Santos Dumont; Serro Azul; Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF).
Olavo Costa (19)	BR-267 (Sentido Bicas – km 84–93); Caeté; Floresta; Furtado de Menezes; Granja Bethel; Granja Primavera; Granja Santo Antônio; Guarua; Jardim Esperança; Niterói; Olavo Costa; Poço Rico; Retiro; Sarandira; Solidariedade; Terras Altas; Usina Quatro; Vila Ideal; Vila Ozanan.
Ipiranga (17)	Arco-Íris; Bela Aurora; Cidade Nova; Cruzeiro do Sul; Estrela Sul; Graminha; Ipiranga; Jardim de Alá; Jardim Gaúcho; Previdenciários; Sagrado Coração de Jesus; Salvaterra; Santa Efigênia; Santa Luzia; São Geraldo; Vale Verde; Teixeiras.
Vitorino Braga (13)	Alto Grajaú; Bonsucesso; Bosque dos Pinheiros; Cesário Alvim; Grajaú; Jardim do Sol; Ladeira; Santa Cândida; Santos Anjos; São

	Benedito; São Bernardo; São Sebastião; Vila Alpina; Vitorino Braga.
Linhares (11)	Bairu; Bom Jardim; Bonfim; Borborema; Linhares; Manoel Honório; Marumbi; Nossa Senhora Aparecida; Progresso; Santa Paula; Santa Rita; Três Moinhos.
Barbosa Lage (9)	Barbosa Lage; Cidade do Sol; Industrial; Jóquei Clube; Jóquei Clube II; Jóquei Clube III; Parque das Torres; Santa Amélia; Santa Maria.
Santa Cruz (9)	Alto Santa Cruz; BR-267 (Sentido Caxambu – Km 113–114); Jardim dos Alfeneiros; Nova Era; Santa Cruz; Santa Lúcia; São Judas Tadeu; Vale dos Lírios.
Costa Carvalho (9)	Alto Santo Antônio; Aracy; Costa Carvalho; Nossa Senhora de Lourdes; Parque Burnier; Parque Serra Verde; Santa Tereza; Santo Antônio.

Fonte: Adaptação da tabela Territórios e CRAS de Referência da Prefeitura de Juiz de Fora.

Os CRAS se consolidam como equipamentos estratégicos do SUAS na promoção da proteção social básica. No interior desses equipamentos, emergem contradições próprias da política social em uma sociabilidade capitalista na contemporaneidade. Essas contradições não atingem apenas os usuários, mas atravessam também o cotidiano de trabalho dos profissionais que atuam nesses serviços, dentre eles, como já destacados, se encontram assistentes sociais.

Na atualidade, as chamadas Tecnologias de Informação e Comunicação aparecem como um dos elementos que refletem na organização destes espaços. No município de Juiz de Fora, esse processo se expressa por meio da utilização de diferentes sistemas e ferramentas tecnológicas voltadas ao registro, monitoramento e gestão das ações socioassistenciais.

Tais recursos buscam, em certa medida, conferir maior agilidade aos fluxos de informação, padronizar registros e subsidiar processos de gestão e planejamento das políticas públicas. Entretanto, a inserção dessas tecnologias no cotidiano dos CRAS também revela um conjunto de desafios relacionados às condições materiais de trabalho, à adequação dos sistemas às especificidades do território e às possibilidades concretas de acesso por parte dos usuários.

A presença crescente das TICs nos CRAS de Juiz de Fora se articula às transformações mais amplas no modo de organização do trabalho de assistentes sociais no interior das políticas sociais. Dessa maneira, compreender os reflexos da digitalização no cotidiano dessas unidades e seus desdobramentos para o trabalho de assistentes sociais, é

fundamental. Por isso, os subitens a seguir constituem o núcleo central da pesquisa, abordando de maneira direta a influência das TICs no trabalho de assistentes sociais dos CRAS de Juiz de Fora.

b. Os sujeitos da pesquisa: perfil profissional, trajetórias e experiências.

Para garantir um retrato mais completo da realidade estudada, torna-se relevante conhecer os sujeitos participantes da pesquisa, com o objetivo de caracterizar as pessoas entrevistadas. Por isso, o primeiro eixo de questões presentes no formulário busca traçar um perfil entre estes profissionais, com base em informações pessoais e profissionais²⁵.

Em relação à identidade de gênero, 92,3% das pessoas entrevistadas são mulheres²⁶ cisgênero, já que das 13 pessoas, somente uma se considera homem cisgênero. A amostra entrevistada apresenta uma característica específica da categoria profissional, sendo majoritariamente composta por mulheres. Segundo a pesquisa divulgada pelo CFESS em 2022, 92,92% da categoria profissional que respondeu ao recenseamento se identifica com o gênero feminino. Em Minas Gerais, este dado é parecido com a realidade nacional, já que 91% se declaram como mulheres cisgênero.

Iamamoto (200) demonstra que o recorte de gênero é um dos traços que demarca e organiza o perfil social e histórico da profissão, um processo que não ocorre de forma aleatória. Isto porque, desde sua gênese, o Serviço Social é marcado por um processo de “feminização”, um termo utilizado por Cisne (2004) para explicar o fenômeno social que determina, a partir do recorte de gênero, o que seriam funções femininas ou não.

O fato de o Serviço Social ser uma profissão majoritariamente feminina se dá por influência de um “[...] processo histórico-cultural de construção de práticas, saberes e valores em relação ao feminino, por meio de uma concepção diferenciada sobre os sexos, a qual dita, modela e institui o que é feminino” (Cisne, 2004, p. 51). Profissões ocupadas principalmente por mulheres tendem a ser associadas ao cuidado, a ajuda, a vocação e a assistência, características que marcam a consolidação do Serviço Social, fazendo com que o recorte de gênero na profissão permaneça até os dias atuais.

²⁵ Como meio de preservar a identidade dos entrevistados, as informações não serão cruzadas ao longo da entrevista, e ao expor os dados, estas pessoas serão identificadas como Assistente Social 1, Assistente Social 2, Assistente Social 3, etc.

²⁶ Considerando que a maior parte das pessoas entrevistadas se identifica como mulher, optou-se por utilizar, ao longo da exposição dos dados da pesquisa, preferencialmente, o pronome no feminino ao se referir às falas e aos posicionamentos das participantes da pesquisa, sem prejuízo da diversidade de identidades de gênero existente entre os sujeitos entrevistados.

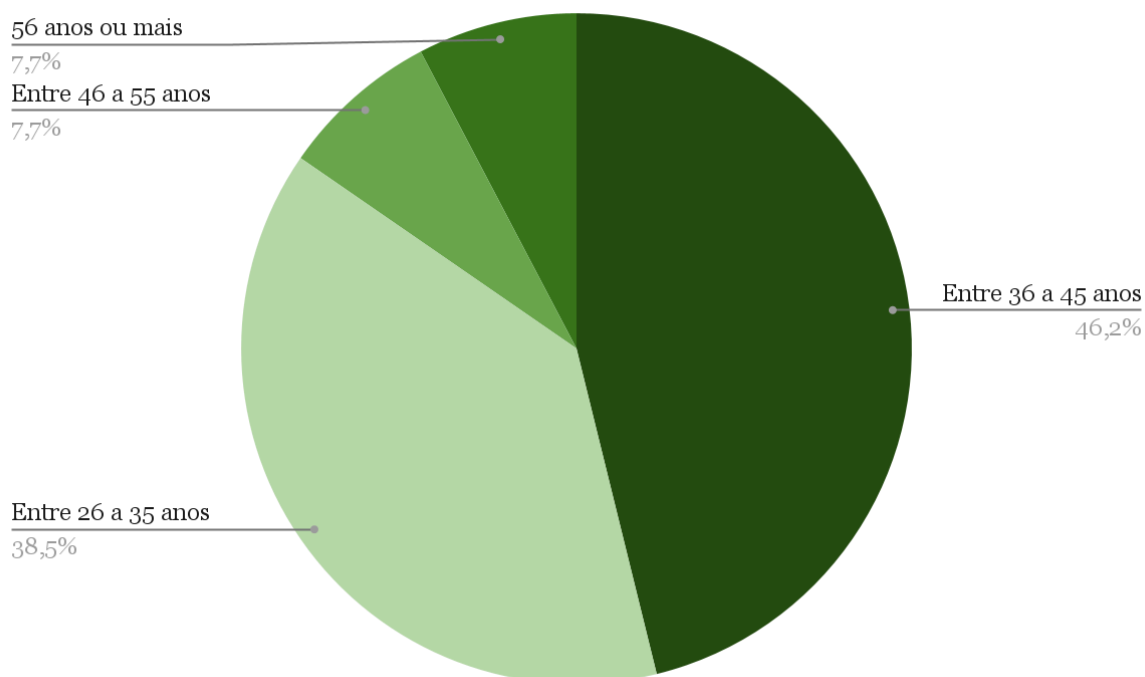
Em relação à heteroidentificação (cor/raça), 46,15% de pessoas brancas, 46,15% de pessoas pardas e 7,7% de pessoas pretas, somando 53,85% de pessoas pretas e pardas. Este dado também se aproxima da realidade visualizada na pesquisa do CFESS, já que 50,34% das pessoas participantes se autodeclararam como pretas, negras ou pardas e 46,98% se autodeclararam brancas.

No Brasil, pessoas pretas e pardas englobam o conjunto de pessoas que compõem a população negra, o que, segundo dados do Censo Demográfico e da PNAD Contínua de 2022, representa um percentual de 56% da população brasileira, sendo 45,3% pessoas pardas e 10,6% pessoas pretas. O CFESS (2022, p. 31) destaca como “é importante refletir sobre as origens dessa classificação étnico-racial e sua repercussão na hierarquização das relações sociais que reverberam até os dias atuais”, já que “aprofundar esse importante aspecto da identidade profissional requer rigoroso compromisso e debate ampliado, visando atualização e questionamento sobre as classificações tradicionais impostas por essa forma de rotulagem colonizadora e da supremacia branqueadora”.

Outro aspecto relevante para a pesquisa foi analisar a faixa etária da população entrevistada. Sabe-se que as mudanças tecnológicas impactam diretamente a vida da classe trabalhadora, e que as diferenças etárias podem representar diferenças no acesso, uso, familiaridade e domínio com recursos digitais. As transformações digitais expressam um movimento contraditório, quando se pensa no mercado de trabalho e o processo de envelhecimento, já que apesar do uso das tecnologias transformar este momento, possibilitando o desenvolvimento de novas habilidades digitais, ele ainda é marcado por preconceitos etários que associam idade à incapacidade tecnológica (Cordeiro, Stocker, 2024).

A análise da distribuição etária dos participantes revela a predominância de profissionais na faixa etária de 36 a 45 anos, que corresponde a 6 entrevistados. Em seguida, observa-se a faixa de 26 a 35 anos, com 5 participantes, constituindo o segundo grupo mais representativo da amostra. As faixas etárias mais elevadas apresentam menor participação: apenas 1 entrevistado encontra-se na faixa de 46 a 55 anos e 1 na faixa de 56 anos ou mais.

Gráfico 1 - Distribuição etária das pessoas entrevistadas



Fonte: Autoria Própria (2025).

No que se refere à formação profissional dos entrevistados, observa-se que o grupo possui similaridades quanto a instituição e modalidade de ensino, e diferenças em relação ao tempo de formação e especializações.

Na realidade nacional, 52,97% de assistentes sociais formaram-se em instituição privada com fins lucrativos, uma realidade completamente diferente da amostra estudada, já que somente 1 assistente social que participou da entrevista formou-se em uma instituição privada, na modalidade de ensino semi-presencial. As demais profissionais se inseriram no ensino superior em uma instituição pública federal, na modalidade presencial.

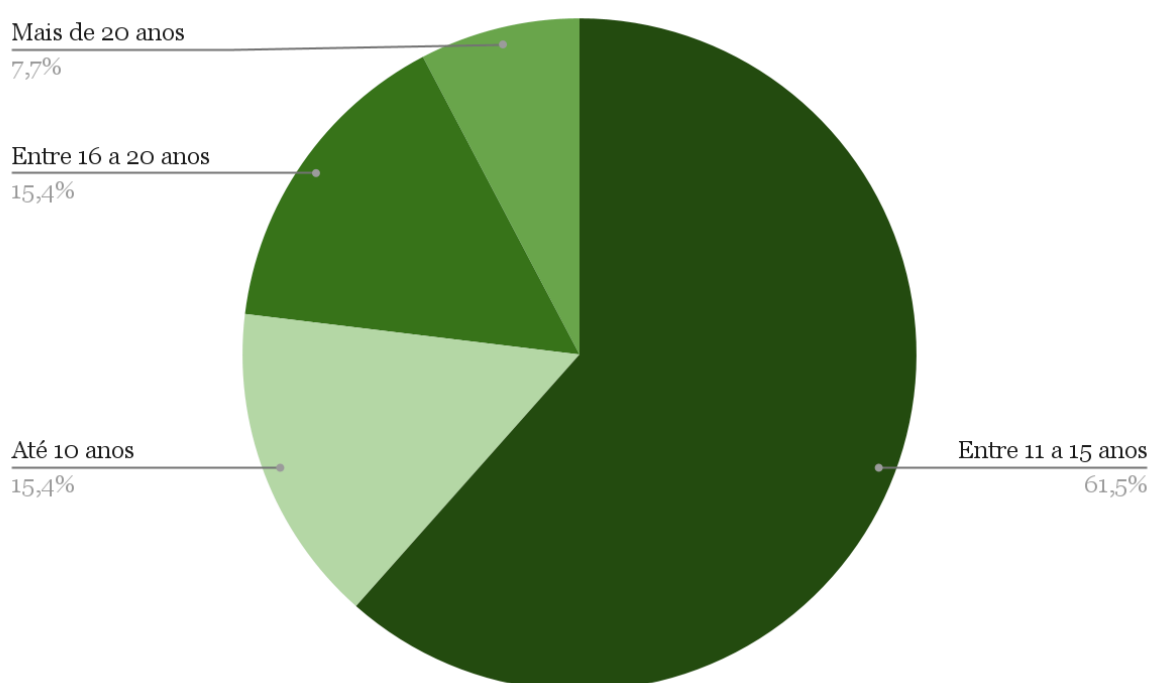
Cabe demarcar aqui o papel central da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF) na formação de assistentes sociais no município de Juiz de Fora, razão pela qual um número expressivo de assistentes sociais na cidade possui formação por instituição pública federal. Como instituição pública de ensino superior, a UFJF garante acesso democrático à educação, influenciando a possibilidade de muitos estudantes pela instituição pública, ao invés das instituições privadas e a distância.

Conforme os dados da pesquisa do CFESS (2022) demonstram, os últimos anos têm sido marcados pelo crescimento expressivo de cursos de graduação à distância, que em 2010 apresentaram um total de 930.179 matrículas. Já em 2020, este número sobe para 3.105.803

em todo o Brasil. Todavia, a pesquisa ainda aponta que, na atualidade, a maioria destes profissionais tem se inserido no curso de Serviço Social em instituições superiores privadas com fins lucrativos em modalidade presencial.

Em relação ao tempo de formação, as respostas variam, identificando a predominância de assistentes sociais com 11 a 15 anos de formação, totalizando 8 participantes. Os profissionais com até 10 anos de formação somam 2 entrevistados, assim como aqueles com 16 a 20 anos de formação, que também correspondem a 2 participantes. Apenas 1 entrevistado apresenta mais de 20 anos de formação, conforme exposto no gráfico abaixo:

Gráfico 2 - Perfil profissional segundo o tempo de formação



Fonte: Autoria Própria (2025).

Todas as pessoas entrevistadas possuem pós-graduação, lato sensu ou stricto sensu, indicando um movimento de busca por qualificação e aprofundamento profissional. A partir do cruzamento dos dados, verifica-se que quatro das 13 pessoas entrevistadas possuem mais de uma formação ao nível de pós-graduação.

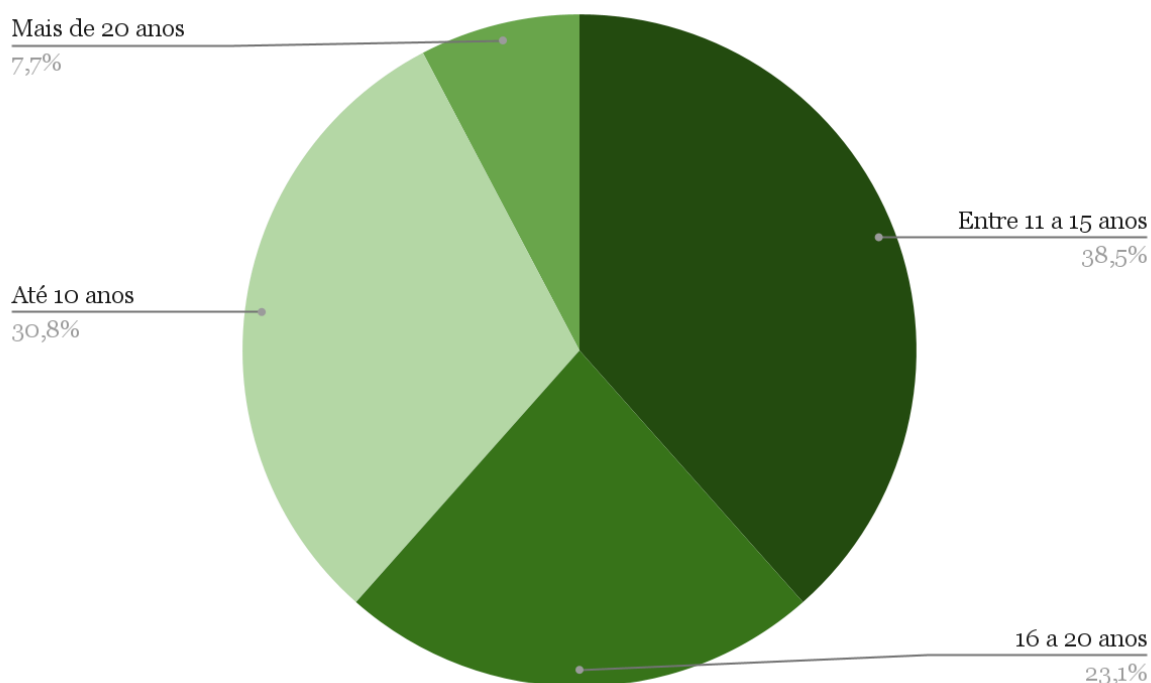
Quanto à natureza da formação, observa-se que predominam cursos lato sensu, especificamente os cursos de pós-graduação ofertados por instituições privadas. Dentre elas, aparecem especializações voltadas às seguintes áreas: Desenvolvimento Humano (1 assistente social), Saúde Pública (1 assistente social), Gestão Pública (1 assistente social).

Apesar de os cursos lato sensu realizados em instituições privadas serem a maioria, uma das profissionais relata possuir uma pós-graduação em Supervisão de Estágio, cursada na UFJF.

A Instituição em questão aparece outras vezes no relato dos profissionais que possuem Residência Multiprofissional (5 assistentes sociais), todas elas por meio da UFJF. Pensando na pós-graduação stricto sensu, observa-se que esta representa a minoria, feita somente por 5 pessoas, estas possuem Mestrado em Serviço Social pela Federal de Juiz de Fora.

A maioria das pessoas entrevistadas começou a atuar como assistente social logo após a formação. Somente duas pessoas trabalharam em outras, sendo que uma delas atuava como gestora na Política de Assistência Social. 5 assistentes sociais possuem de 11 a 15 anos de experiência, em seguida, encontram-se aqueles com 16 a 20 anos de atuação, que correspondem a 3 participantes. Já o grupo com até 10 anos de experiência profissional é composto por 4 participantes da pesquisa. Apenas 1 participante apresenta mais de 20 anos de atuação profissional. Os dados podem ser visualizados no gráfico a seguir:

Gráfico 3 - Perfil profissional segundo tempo de atuação profissional



Fonte: Autoria Própria (2025).

Já na Prefeitura Municipal de Juiz de Fora–MG, a média de tempo de trabalho dos entrevistados é de aproximadamente 3 anos, já que a maioria começou na Prefeitura em 2023,

por meio de concurso público. Somente 3 das 13 pessoas estão na Prefeitura há mais tempo, sendo 1 há aproximadamente 5 anos, 1 por 8 anos e a última, por mais de 20 anos.

A análise do perfil profissional das pessoas entrevistadas evidencia características comuns em relação à identidade de gênero dos entrevistados, bem como a predominância de profissionais formados por instituições de ensino superior públicas. Observa-se também a predominância de pessoas negras (pretas e pardas) como participantes da pesquisa, a maioria delas tendo entre 36 e 45 anos. A maioria entrevistada formou entre 11 e 16 anos, e todos possuem pós-graduação.

Reconhece-se que o público participante desta pesquisa apresenta um perfil bastante específico e socialmente privilegiado. Trata-se, em sua maioria, de sujeitos egressos de instituições públicas de ensino presencial, e com trajetória de continuidade acadêmica na pós-graduação, especialmente em cursos de Mestrado Acadêmico e Residência Multiprofissional.

Destacar esse perfil é fundamental para situar os resultados da pesquisa, uma vez que as experiências e percepções analisadas se referem a uma parcela minoritária da categoria. No contexto brasileiro, entretanto, o perfil predominante de assistentes sociais é distinto, conforme indicam os dados do CFESS.

Esses dados oferecem um panorama que possibilita compreender, de forma mais específica, a trajetória e as experiências das pessoas entrevistadas. Além disso, contribui para situar socialmente essas experiências, permitindo uma leitura mais contextualizada das percepções apresentadas ao longo da pesquisa.

c. Dispositivos e plataformas digitais nos CRAS de Juiz de Fora: mediações tecnológicas no trabalho de assistentes sociais

Ao longo deste trabalho, foi possível constatar que os últimos anos marcaram uma expansão de sistemas, softwares, plataformas e aplicativos, nos serviços públicos, enquanto mecanismos que vão conduzir o atendimento e contribuir com o acesso a determinados serviços. Na realidade atual, o uso das tecnologias de informação e comunicação, de elemento acessório, tornou-se primordial para a realização do trabalho profissional.

Este processo vai ao encontro do que Marx (2011) analisa ao pensar as modificações no processo de produção, a partir do incremento da maquinaria, quando o trabalho deixa de ser uma atividade organizada pelo trabalhador, sendo comandado pelas máquinas. Agora, o

que se visualiza no serviço público é o processo semelhante, no qual, o trabalho vivo continua se transformando em acessório vivo dessas novas tecnologias.

Com base nas entrevistas, em Juiz de Fora, as finalidades dos usos dessas variadas tecnologias perpassam pelo registro dos atendimentos, o armazenamento de informações, o acompanhamento das famílias e a gestão de benefícios. Além disso, favorecem a articulação em rede, auxiliam na divulgação de atividades e permitem o acesso mais rápido às informações.

O questionário buscou investigar quais são os principais sistemas utilizados na realidade dos CRAS de Juiz de Fora. Os dados obtidos foram sistematizados na tabela abaixo, que especifica o serviço e sua utilidade:

Tabela 3 - Principais sistemas e ferramentas utilizados pelos assistentes sociais e suas funções

Sistema/Ferramenta	Função Principal - Utilidade
GESUAS	Prontuário eletrônico, utilizado para registro de atendimentos, acompanhamento de famílias e organização de informações.
Cadastro Único / Dataprev	Sistema de cadastramento, atualização de dados familiares e coleta de informações para gestão de programas e benefícios sociais.
Meu INSS	Solicitação e acompanhamento de benefícios previdenciários (BPC e outros)
Sistema de Benefícios ao Cidadão (SIBEC)	Gestão e operacionalização de benefícios sociais, com foco principal no Programa Bolsa Família
Sistema de Condicionalidades (SICON)	Sistema de monitoramento e gestão das condicionalidades do Programa Bolsa Família, com integração de dados da assistência social, saúde e educação.
Plataforma Gov. Br	Emissão de documentos oficiais, como Passe Livre e Carteirinha da Pessoa Idosa, e acesso a serviços públicos digitais.
1DOC	Sistema municipal para registros administrativos, controle de processos internos, encaminhamentos e tramitação de documentos municipais.
Serviços Google (Gmail, Drive, Docs, Planilhas)	Compartilhamento de documentos, organização de listas de acompanhamento, registros de benefícios e produção de relatórios.

Canva	Produção de materiais gráficos para eventos, reuniões, oficinas e comunicações internas.
E-mail	Troca de informações com equipes e demais instituições da rede, envio de relatórios e canal de comunicação.

Fonte: Autoria Própria (2025).

O sistema GESUAS aparece como o principal e mais utilizado recurso tecnológico, funcionando como prontuário eletrônico da assistência social. É empregado para cadastro e atualização de dados, registro de atendimentos, acompanhamento familiar, produção de relatórios, monitoramento da produção e articulação com outros serviços da rede socioassistencial.

Além de facilitar a integração entre equipamentos, o sistema permite a visualização do histórico dos usuários em diferentes serviços, qualificando o acompanhamento, mas suscita preocupações quanto ao sigilo profissional e aos limites do compartilhamento de informações sensíveis. Essas preocupações aparecem ao longo de todas as entrevistas, reforçando a necessidade de assegurar a privacidade e as informações coletadas, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e a Resolução n.º 1.114/2025 do CFESS.

No contexto do Serviço Social, essas legislações deixam visível que informações sobre usuários, famílias e atendimentos devem ser coletadas, armazenadas e compartilhadas de forma segura e ética, garantindo confidencialidade e respeito à privacidade. Todavia, nota-se um incômodo dos profissionais sobre como esses dados são tratados pela empresa que gere a plataforma, bem como quais são os limites do acesso a estes dados (elementos que serão melhor evidenciados à frente).

Para fomentar o uso dos sistemas descritos, é preciso que os profissionais disponham de recursos materiais e equipamentos tecnológicos adequados, que, conforme a Resolução n.º 1.114/2025, precisam ser disponibilizados pela instituição empregadora, sem custos aos profissionais.

Visando compreender os principais dispositivos tecnológicos utilizados por assistentes sociais para a condução do trabalho profissional, uma série de equipamentos e recursos digitais foi listada para as 13 pessoas entrevistadas. O objetivo consistiu em compreender quais destes equipamentos são mais utilizados no cotidiano de trabalho, além da funcionalidade de cada um deles.

O celular (institucional e pessoal), o computador, a internet e os aplicativos de mensagens instantâneas são os equipamentos que mais aparecem nas entrevistas. Em menor

medida, projetor de slides, impressoras e telefone fixo foram citados como outros dispositivos.

Para estes assistentes sociais, o computador é uma ferramenta essencial para a operacionalização do trabalho profissional. Utilizado para registro de atendimentos, elaboração de relatórios, lançamento de dados e operação de sistemas governamentais, demonstrando forte dependência das tecnologias digitais para a execução das atividades técnicas e administrativas. Vinculado a ele, o uso da internet viabiliza o acesso a sistemas, comunicação institucional e pesquisa de informações.

O celular institucional é amplamente utilizado para ligações telefônicas, envio de mensagens via WhatsApp e organização de atividades com grupos, bem como para divulgação de informações, eventos e acompanhamento de famílias. Além disso, é utilizado para digitalização de documentos, facilitando solicitações de benefícios e encaminhamentos.

Não obstante, evidencia-se aqui uma problemática. Apesar das pessoas entrevistadas trabalharem em uma instituição pública, realizando trabalho presencial, há de se considerar que uma realidade própria do trabalho remoto acaba aparecendo nos cotidianos destes profissionais, com o uso das TICs. Mesmo que os CRAS possuam recursos tecnológicos para condução do trabalho profissional, em alguns casos, não há uma separação clara entre os recursos institucionais e os recursos pessoais utilizados pelos profissionais.

As pessoas entrevistadas destacam a necessidade de utilizar o celular pessoal para contato com outros profissionais da equipe ou da rede, sendo o aplicativo de mensagem WhatsApp o principal meio de comunicação entre os profissionais. Essa prática contribui para a extensão do trabalho para além do horário formal, tema que será discutido posteriormente. A exigência de comunicação constante favorece a ampliação informal da jornada, visto que assistentes sociais permanecem acessíveis fora do expediente, respondendo a demandas e solucionando questões profissionais em seus períodos de descanso.

Na maioria das instituições, o Wi-Fi não é liberado para a equipe e só pode ser utilizado nos equipamentos institucionais (celular, computadores e notebooks), por isso, é recorrente o uso da própria rede móvel de dados do celular para acessar serviços digitais, enviar e receber códigos e facilitar o atendimento dos usuários. É possível observar essa realidade na fala da assistente social 1:

Para você ter ideia, os computadores têm internet, mas a gente não tem Wi-Fi, a gente usa a nossa internet, entendeu? Não tem Wi-Fi, tem computador que é ligado direto no fio, na internet, mas a gente não tem acesso ao Wi-Fi, a gente não tem acesso à senha do Wi-Fi, isso também eu acho que é bem complicado porque a gente usa internet o tempo inteiro e a gente não tem internet gratuita pela prefeitura (Assistente Social 1).

Observa-se, assim, um fenômeno comum da realidade remota, na organização do serviço público, dada a transferência dos custos operacionais do trabalho para o profissional, que precisa utilizar dispositivos pessoais. No que diz respeito a isso, a fala da assistente social 8 merece destaque:

Algumas coisas organizam o nosso trabalho de uma forma melhor, mais eficiente. Mas, ao mesmo tempo, também obriga a gente a algumas coisas que, em outro lugar, não precisaria. Por exemplo, de um celular muito moderno, com uma memória ótima para conseguir acessar todos os sistemas que eu preciso no meu dia a dia. Então, se não fosse essa exigência do meu trabalho, talvez eu não precisasse ter trocado isso de celular, por exemplo. Ficaria com o meu celular antigo por mais tempo. Não precisaria disso agora (Assistente Social 8).

A realidade supracitada vai em desencontro com a Resolução n.º 1.114/2025, citada anteriormente, representando, sutilmente, uma transferência de custos do empregador para o profissional. Evidencia-se, assim, um dos elementos que compõem o processo de flexibilização do trabalho, na sociedade marcada pela uberização, dado de transferência de custo ao trabalhador, conforme aponta Abílio (2020).

Raichelis (2011) afirma que a força de trabalho de assistentes sociais só entra em ação se dispuser de recursos adequados para exercer suas funções, como equipamentos, sistemas digitais, recursos humanos e financeiros, espaços de atendimento e materiais. De forma geral, os relatos evidenciam situações de insuficiência de recursos físicos, tecnológicos e humanos.

Embora algumas unidades relatem estrutura adequada e disponibilidade de recursos, a maioria das entrevistadas evidencia limitações significativas, tais como o compartilhamento de salas e equipamentos, a precariedade dos dispositivos e a ausência de veículos para visitas. Parte das pessoas entrevistadas aponta a necessidade de maior investimento em infraestrutura e recursos materiais, enquanto outras ressaltam que, mesmo quando disponíveis, tais recursos se mostram insuficientes diante do volume de demandas da equipe.

Estes são os reflexos da precarização das políticas sociais, que aparecem na realidade dos CRAS de Juiz de Fora, atingindo a funcionalidade do serviço e exigindo dos profissionais constante necessidade de adaptação do trabalho à realidade. Em concordância com Cavalcante e Prêdes (2010), observa-se que a precarização do trabalho de assistentes sociais é reflexo da própria precarização que as políticas sociais vivenciam desde sua gênese.

Os dados obtidos indicam que a precarização do trabalho no CRAS não ocorre isoladamente, mas se apresenta como um processo articulado, no qual diferentes dimensões se sobrepõem e se reforçam mutuamente. O que foi observado é que a ausência de infraestrutura adequada, a insuficiência das políticas sociais e a precarização dos serviços públicos inserem os profissionais em um cenário de limitações constantes.

Neste processo, a utilização das tecnologias de informação e comunicação evidencia contradições já postas ao trabalho de assistentes sociais, demonstrando que os limites e possibilidades para a atuação profissional marcam as formas de realizar este trabalho. A precarização estrutural manifesta-se, primeiramente, na insuficiência de recursos, de forma geral, que se desdobra na insuficiência de recursos tecnológicos e digitais. Essa realidade se articula diretamente com a precarização das políticas sociais e à fragmentação da rede socioassistencial e intersetorial, que reflete na sobrecarga dos profissionais.

A tecnologia vem avançando e às vezes os nossos usuários não estão acompanhando o mesmo movimento. Muitas coisas hoje vêm, né, o INSS, o INSS é tudo digital, né, não tem, quase não tem mais nenhum atendimento presencial. E aí como que fica, né? E aí eu acabo percebendo que isso também traz uma sobrecarga de trabalho para a gente, porque a gente acaba assumindo outras frentes que não são frentes da política de assistência social. Faz parte do nosso trabalho acessar, dar acesso a direitos, garantir acesso a direitos. E a gente vai nessa perspectiva. Mas muitas coisas que a gente faz aqui hoje é para esses usuários não ficarem desassistidos, porque vai gerando uma sobrecarga do jeito que a gente pensa. (Assistente Social 9)

Novamente, é importante pensar na afirmação de Druck e Vieira (2023), que reforça que, quando o trabalho dos servidores públicos é precarizado, os serviços públicos também se tornam precarizados, um processo contraditório e próprio da dinâmica do capital. Que ocorre mediante o desvio da responsabilidade do Estado frente às políticas sociais e o fortalecimento da privatização dos direitos sociais. Evidencia-se, assim, um mix entre as responsabilidades públicas e as ações do âmbito privado, situação que fortalece uma visão clientelista, messiânica e filantrópica frente a garantia dos direitos sociais (Iamamoto, 2009).

Em linhas gerais, os dispositivos e plataformas digitais configuram-se como mediações centrais no cotidiano do trabalho profissional. Na realidade estudada, porém, sua centralidade é parte de um processo geral, já em curso. A ampliação dos serviços públicos por meio das plataformas digitais se configura como uma estratégia dos governos, apresentada como alternativa para ampliar o acesso às políticas sociais, mas, na realidade, se materializa de outra maneira.

d. Digitalização das políticas sociais e seus impactos no acesso dos usuários

O processo de plataformatização das políticas sociais refere-se à incorporação de tecnologias digitais na gestão, oferta e controle dos serviços sociais públicos, que transforma tanto a forma de acesso aos direitos quanto o papel do Estado e dos trabalhadores públicos. Segundo Guerra (2024), por trás deste processo de digitalização, existem interesses que caminham contrários à perspectiva de universalização das políticas sociais.

Esse movimento representa um processo de exclusão digital, que, na atualidade, pode ser, inclusive, entendido como uma nova expressão da “questão social”. Já que a realidade de muitos usuários, que possuem baixa escolaridade ou são analfabetos funcionais, é de grande dificuldade em compreender procedimentos e plataformas tecnológicas (ex: Gov.br, INSS).

O conteúdo das entrevistas demonstra a existência de um abismo entre a digitalização dos serviços e a realidade da população atendida, que muitas vezes não tem acesso ou habilidade para utilizar os recursos.

Ao longo da pandemia, a exigência de acesso a celular e internet para a realização do cadastro do Auxílio Emergencial evidenciou e aprofundou as desigualdades sociais já existentes no país. Essa realidade foi evidenciada em uma reportagem no Brasil de Fato, em 2021, demonstrando que a exclusão digital atingiu parcela da população considerada “classe D e E”, que enfrentou limitações no acesso a dispositivos adequados, conexão estável e letramento digital, o que dificultou ou até impossibilitou a efetivação do cadastro.

Deste modo, observa-se que as facilidades prometidas pela adesão desses sistemas (principalmente os vinculados a Plataforma Gov.Br), se tornam falácias e o que se materializa, na realidade, é uma limitação do acesso da população a estes serviços e a necessidade constante de busca de auxílio. O uso das tecnologias nas políticas sociais torna-se limitado quando seus avanços não acompanham a realidade do público atendido, resultando em desigualdades no acesso, uso e apropriação, que tende a limitar a participação de determinados grupos nos serviços, direitos e informações mediadas por meios digitais.

Jesus e Campos (2021) analisam como a digitalização do INSS defasou o acesso às informações e orientações gerais, por parte dos usuários desta política, com a adesão do INSS Digital pelo Governo Federal, a partir de 2016. Deste período em diante, as informações sobre normativas, o funcionamento dos serviços e os benefícios se tornam ainda mais complexas, maximizando dificuldades que a população já possuía antes do processo de digitalização. Com a pandemia, essas dificuldades se acentuam ainda mais, conforme exposto pelas autoras:

A Portaria SEPRT n. 23046, de 2020, estabeleceu que no mês de outubro de 2020, o valor médio da renda mensal do total de benefícios pagos pelo Instituto foi de R\$ 1.353,40 (um mil, trezentos e cinquenta e três reais e quarenta centavos), o que evidencia a vulnerabilidade econômica da população atendida. Para este extrato populacional, o acesso à internet e tecnologias de informação se dá de forma precária ou não é uma realidade. Dados do IBGE mostram que no Brasil, a exclusão digital atinge cerca de 45,9 milhões de pessoas. Muitos segurados e requerentes não dispõem de computador ou telefone celular ou possuem aparelho incompatível com a instalação de aplicativos, sem acesso à internet ou com internet de baixa velocidade. Por outro lado, ainda que tecnologicamente o acesso exista isso não basta, é necessário ter familiaridade com criação de senhas, saber “navegar” no site e aplicativo, anexar documentos, entre outras ações. (Jesus, Campos, 2021, p. 87–88)

O acesso às plataformas digitais não é, de fato, igual para todos, pois muitas pessoas não conseguem utilizá-las adequadamente, um processo que reflete a dificuldade generalizada de compreensão do mundo digital. Apesar da ampliação do acesso à internet, isso não significa que a população consiga utilizar adequadamente todas as ferramentas disponíveis no ambiente digital. No âmbito das políticas sociais, essa limitação faz com que muitas pessoas não consigam concluir corretamente os procedimentos exigidos e, conseqüentemente, não tenham acesso aos seus próprios direitos (Bezerra, Lima, 2024).

Outrossim, uma questão posta pela assistente social 6 merece destaque: a entrevistada aborda como a não diferenciação entre a vida pública e a privada dos usuários acaba retirando a individualidade destas pessoas. Isso porque, segundo a pessoa entrevistada, tem-se tornado comum o uso de conteúdos postados nas redes sociais como referência para o acesso dessas pessoas a determinado benefício.

Este processo evidencia a forte predominância de um pensamento conservador na Política de Assistência Social, guiado pela perspectiva de controle e vigilância da população usuária. Isso acontece dada a predominância do que Barroco (2008) vai chamar de *Ethos Burguês*, processo no qual são instituídos valores enquanto idealização de sociedade, abrindo espaço para o indivíduo determinar o seu juízo de valor e suas concepções para o outro.

Outro aspecto que merece destaque diz respeito a demora no acesso aos direitos, marcada por procedimentos burocráticos e complexos, que evidenciam limites estruturais na efetivação das políticas sociais. A expansão destes sistemas digitais, como meio de viabilizar o acesso a determinados benefícios sociais, vem acompanhada de um crescimento expressivo de demandas burocráticas, que atingem o atendimento aos usuários e a condução destas atividades.

Na fala dos profissionais, observa-se que estas demandas criam barreiras para o usuário acessar o serviço, dificultando o acesso às informações necessárias. A falta de resolutividade dos sistemas reflete na dificuldade de informações e na ausência de respostas às demandas. Pensando que a lógica que rege a administração pública atual, marcada pelo avanço do neoliberalismo e pela não diferenciação da forma de administrar as esferas públicas da privada (Souza Filho, Gurgel, 2016), este avanço das demandas burocráticas serve para reproduzir e fortalecer a estrutura burocrática do Estado.

Para a assistente social 10, a rotina é fortemente marcada por preenchimentos, registros, prazos, e demonstra que, apesar da agilidade gerada pela troca do analógico pelo digital, a carga burocrática não diminuiu, apenas mudou sua forma. Em seus termos:

É um trabalho bem burocrático. Já melhorou bastante, né? Antes era o material físico e, né, você tinha que ir lá, buscar, trazer, preencher, registrar, depois arquivar. Mas, assim, é muita coisa para você registrar, marcar, colocar, entendeu? Às vezes a pessoa tá esperando na recepção, enquanto você tem que registrar, terminar, deixar tudo registradinho, marcadinho. Isso demanda, né? Somos humanos, não somos robôs. Às vezes tinha que lançar algo até o fim da determinada data, e não foi lançado. Vai ter meses em que o fluxo vai ser muito grande e você realmente não vai conseguir fazer tudo que você queria fazer. É igual tô te falando, é tão burocrático, às vezes não dá tempo de fazer tanta coisa.

Torna-se evidente a existência de tensões entre a necessidade de registrar e realizar o preenchimento de dados, com a necessidade de atender a população que busca os serviços, já que a alta demanda burocrática tende a exigir dos profissionais, equilíbrio constante entre registro e escuta ativa. Além disso, a carga horária tende a ser insuficiente para a quantidade de demandas necessárias, gerando acúmulo em demandas burocráticas e, consequentemente, sobrecarga dos trabalhadores.

De acordo com Raichelis (2009), há uma forte tendência de burocratização do trabalho de assistentes sociais, que reflete em horas de trabalho dedicadas a preenchimento de formulários, elaboração de relatórios, somente a fim de cumprir as demandas postas pela instituição. Com isso, o fazer técnico em matéria do Serviço Social se torna uma prática cada vez mais engessada e robotizada, um processo que se potencializa com o uso das TICs.

Esta realidade reflete não só a expansão das burocracias, mas a redução de pessoal presente em cada equipe, fazendo com que um número reduzido de profissionais fique no encargo de atender uma demanda populacional muito maior do que seria possível. Assim, compromete-se a qualidade dos serviços prestados, efetivando os pilares de proteção social e o fortalecimento dos direitos da população.

O que se observa é um movimento contraditório, já que a justificativa que embasa a criação do Governo Digital se pauta no aumento da eficiência e produtividade que estas plataformas podem resultar no serviço público. Em contraposição, o que se evidencia é que a efetivação do Governo Digital esbarra nas dificuldades de acesso da população, um processo que coloca em xeque a efetivação da democratização dos serviços via plataformas digitais (Druck, Vieira, 2023).

Outro fator que se destaca nas falas é a ausência de alternativas a estes sistemas digitais, especialmente quando os sistemas falham, não têm acesso à internet, ou mesmo, quando há dependência de senhas de usuários (que perdem muitas vezes ou não sabem). Embora o uso das TICs não seja o trabalho em si, diretamente, a rotina de atendimento exige o uso constante de diversas plataformas, gerando uma dependência a elas, e de maneira análoga, gerando um impacto na organização do tempo.

A adoção de diferentes tecnologias gerenciais dentro destes serviços demonstra como eles são adequados à lógica gerencial da sociedade capitalista, onde as burocracias aparecem como possibilitadoras da flexibilização dos serviços públicos, marcando o avanço do neoliberalismo sobre as políticas sociais.

Diaz Junior (2024) observa que esta lógica gerencial é absorvida pelo Estado, quando este passa a organizar o funcionamento das políticas sociais públicas utilizando princípios típicos da gestão empresarial, transformando os serviços públicos em mercadorias sujeitas aos princípios do mercado. Com isso, a política social tende a ser transformada em sistema de gestão, controle e produtividade, enfraquecendo seu caráter de direito e sua perspectiva de universalização no acesso.

Alinhado a este processo, outro fator se apresenta como um empecilho. Para as assistentes sociais entrevistadas, a instabilidade dos serviços representa uma dificuldade exponencial para a organização do trabalho, já que sistemas lentos, instáveis e com problemas recorrentes dificultam o trabalho e, conseqüentemente, impedem o atendimento dos usuários. A vinculação quase que obrigatória do uso das tecnologias para determinados atendimentos faz com que o não funcionamento dos sistemas implique no não funcionamento dos serviços. Na fala das entrevistadas 1 e 13, é possível visualizar esta realidade:

Alguns sites são horríveis, não tem funcionalidade, não tem facilidade e Resolutividade. Vejo isso, muita instabilidade, muita. A gente entra no site, aí quando vê serviço indisponível [...] Quando estava funcionando e se tivesse mais efetividade. Acho que facilita bastante, mas, por exemplo, se os sistemas não estiverem funcionando, a gente não consegue fazer muita coisa. Como tô te falando, o grande problema é que a gente não vê efetividade nem resolutividade (Assistente Social 1).

Tem momentos que a gente não consegue acessar. Teve uma semana, por exemplo, que eles estavam fazendo um reparo no meu INSS, A gente não conseguia agendar a avaliação social e a perícia médica. Então, a gente tinha que ligar para o 135, ficando uma hora mesmo na ligação para conseguir falar e, às vezes, caindo muitas vezes. Então, tem uma instabilidade, sim. O meu INSS, o DataPrev também tem uma instabilidade. Normalmente, o DataPrev, quando tem dificuldade de acesso, eles informam as datas. Mas tem alguns momentos, ou por conta interna, ou por algum outro motivo desconhecido, a gente tem alguma dificuldade de acessar (Assistente Social 13).

Para a assistente social 1, a ausência de resolutividade em alguns casos é um grande desafio. Já a assistente social 13 nota que alguns sistemas sempre vão funcionar melhor, e em contraposição, existem outros, marcados por períodos de instabilidade, que atrasam, prolongam ou dificultam o atendimento. Deste modo, as plataformas acabam retirando do trabalhador o controle sobre o trabalho, uma vez que, com o gerenciamento algorítmico, os

profissionais desconhecem os critérios e processos que orientam suas operações (Guerra, 2025).

Alinhados a esse fator, a falta de suporte necessário aparece como outra dificuldade, já que os questionamentos sobre falhas nos sistemas não são atendidos e as dúvidas não são respondidas. Nas entrevistas, é possível observar a ausência de uma equipe de apoio para resolver falhas, esclarecer dúvidas ou lidar com instabilidades. As assistentes sociais perdem tempo tentando solucionar problemas técnicos por conta própria, impactando diretamente a qualidade e a agilidade do atendimento aos usuários.

Um dos eixos estruturantes da Política de Assistência Social é a Descentralização político-administrativa e Territorialização, que enfatiza a importância de organizar os serviços socioassistenciais a partir das características do território onde estes são organizados. A perspectiva de territorialização nos serviços ofertados pela PNAS permite conhecer as necessidades reais da população usuária, mapear as situações de vulnerabilidade e romper com a fragmentação e segmentação dessa política (Brasil, 2004).

Todavia, ao considerar o uso de determinados sistemas (em especial aqui, o GESUAS), o que se nota é a construção de um dispositivo pensado para atender múltiplas realidades, o que torna este sistema engessado e rompe com a perspectiva de territorialidade. Este elemento aparece em algumas das entrevistas, onde os relatos indicam que os sistemas digitais têm operado padronizadamente e sem pensar nas realidades locais, esvaziando o próprio sentido da territorialização previsto na PNAS.

Os dados disponibilizados no site do GESUAS, demonstram que o software é utilizado em mais de 40 cidades, distribuídas em várias regiões do país. Nas falas, observa-se que essa realidade gera entraves ao trabalho profissional, já que o software não contempla integralmente as especificidades locais e apresenta baixa capacidade de adaptação. Isso resulta tanto na ausência de registros necessários à realidade de Juiz de Fora–MG quanto na presença de informações que não dialogam com as particularidades do município.

Um prontuário que não considera as especificidades territoriais gera registros genéricos, descolados das condições estruturais que produzem as demandas, correndo inclusive o risco de se tornar mais um instrumento de vigilância (do usuário e do trabalho), do que propriamente um espaço de registro.

Considerando outros serviços online, como os disponibilizados pela plataforma Gov.Br, observa-se que o acesso aos direitos do território físico se desloca para o ambiente digital, ignorando as desigualdades de acesso à internet e habilidades. Esta realidade se esbarra novamente na exclusão digital, onde um processo que, aparentemente, representa a

universalização dos direitos tende a criar novas barreiras em relação ao acesso a benefícios e direitos sociais.

Entretanto, é preciso destacar que, pensando na distribuição territorial dos CRAS no Município de Juiz de Fora, há uma soma de fatores que amplia significativamente a sobrecarga de trabalho, e embora as tecnologias façam parte desses fatores, eles não se limitam a ela. Ou seja, não são os sistemas ou a tecnologia em si, mas a sobrecarga decorrente da enorme área de atuação e do aglomerado de famílias a serem atendidas, inviabilizando um atendimento qualificado e a organização do tempo.

Analisando a distribuição territorial (Tabela 2), é possível observar que não há equiparação em relação ao número de bairros atendidos por cada unidade, o que gera uma carga de trabalho muito maior, para a mesma quantidade de recursos materiais e humanos, impactando diretamente a capacidade de resposta e a qualidade dos serviços prestados. A distribuição territorial revela as condições objetivas do trabalho, a quantidade de demandas, o número de atendimentos, etc.

Os dados demonstram que a digitalização das políticas sociais, ao mesmo tempo que promete ampliar o acesso aos benefícios e direitos sociais, aprofunda um processo de desigualdades, ao condicionar o acesso à capacidade de navegação digital. Ao mesmo tempo, demonstram também como as plataformas são desenvolvidas a partir de modelos padronizados, que não consideram especificidades territoriais e institucionais, tratando as realidades de forma homogênea, sem considerar fatores específicos de cada realidade.

e. A primazia das tecnologias no trabalho de assistentes sociais

Como já destacado, foi a partir da pandemia que se expandiu o uso das tecnologias de informação e comunicação nos serviços públicos, com isso, mudanças no trabalho de assistentes sociais têm ocorrido. Para as assistentes sociais entrevistadas, a pandemia criou uma realidade inevitável, acelerando o processo de utilização dos recursos tecnológicos, que expõem os profissionais a constantes modificações.

A partir deste contexto, as modificações se aceleram, trazendo novas demandas e preocupações para pensar o desenvolvimento do trabalho profissional. Desta forma, foi possível observar que o uso das tecnologias redefiniu as demandas de trabalho, introduzindo novos elementos e processos, exigindo desenvolvimento de novas habilidades e adaptação contínua destes profissionais.

Dentre essas mudanças, a assistente social 2 destaca o “Teletrabalho” gerado, mesmo estando em serviços presenciais, já que a vinculação a algum tipo de aplicativo, principalmente os de contato, exige respostas online o tempo todo. Quanto a isso, a assistente social 10 ainda aponta que os aplicativos como o WhatsApp, embora facilitem o contato, podem gerar uma demanda adicional significativa de respostas, se não forem gerenciados.

Já as assistentes sociais 5 e 7 destacam como o uso dos meios de comunicação expressa um imediatismo por parte dos usuários atendidos, que ficam com expectativa do atendimento online. Esse processo dificulta a condução do trabalho profissional e compromete a qualidade dos serviços prestados, além de intensificar o surgimento de demandas imediatas.

Segundo Guerra et al., 2016, diferentes tipos de demandas chegam para assistentes sociais no espaço de trabalho, variando segundo o local de trabalho, a região em que se localiza, a política atuante, etc. Dentre os variados tipos de demandas, os autores destacam as espontâneas, imediatas, indevidas, secundárias e reprimidas.

A emergência das demandas imediatas impõe um atendimento pautado pela urgência e pela resolução de tarefas pontuais, fazendo com que o acompanhamento familiar continuado, a intervenção socioeducativa e o trabalho territorial tendam a ser secundarizados.

Os profissionais observam que o tempo de trabalho passa a ser consumido por responder às novas demandas geradas pelas TICs, deixando as atividades analógicas secundarizadas. São famílias que desejam resolver demandas via WhatsApp, contrariando a necessidade de atendimento presencial para construção de vínculo e compreensão aprofundada dos casos. São demandas externas, como as advindas do Judiciário, que possuem prazos curtos de respostas.

A cultura do “tudo para ontem”, impulsionada pela tecnologia, cria uma pressão irreal de resolução imediata para demandas que, por sua natureza, exigem tempo e processo. Usuários e a rede esperam resoluções rápidas via WhatsApp, o que pode desvalorizar o atendimento presencial e o contato direto, por isso, é preciso estabelecer limites e entender que nem tudo se resolve pela velocidade digital.

Há assim uma generalização da expropriação do tempo, que se expande cada vez mais para além do espaço de trabalho, em uma realidade onde o tempo passa a ser mercantilizado, como reflexo da flexibilização do trabalho, instituindo um novo “normal” (Cantor, 2019). As expectativas de resposta just in time (Raichelis, et. al., 2024) e a necessidade do trabalhador se colocar sempre disponível ao trabalho (Abílio, 2020), marcam a intensificação das jornadas e dificultam a distinção entre tempo de trabalho e tempo de vida.

Um desafio, que demonstra a necessidade constante de suspensão do cotidiano para que o profissional interrompa o fluxo do dia a dia, criando espaço para reflexão e análise da realidade. Para isso, a definição de estratégias e táticas para condução do trabalho torna-se necessária. Paula (2016) explica que as estratégias profissionais apontam a direção que o assistente social deve seguir, estabelecendo o caminho para conduzir sua prática profissional e as táticas que envolvem a operacionalização das ações profissionais, indicando como os caminhos profissionais podem ser trilhados.

Formular estratégias e táticas se materializa como um instrumento político em meio a correlação de forças antagônicas, incompatíveis e inconciliáveis no qual o trabalho profissional se desenvolve, reforçando a necessidade de ter clareza dos objetivos profissionais, particulares e coletivos, para conduzir o trabalho profissional. Os objetivos profissionais norteiam a intencionalidade do trabalho profissional, influenciando diretamente como assistentes sociais irão conduzir sua ação (Paula, 2016).

É justamente nesse cenário que as atribuições e competências profissionais assumem centralidade, porque orientam e legitimam a atuação. Pensar as atribuições e competências profissionais contribui para a delimitação do que é próprio de assistentes sociais, ajudando a definir quais atividades são exclusivas desse profissional e quais não são. Segundo Iamamoto (2012, p. 37), “[...] a competência diz respeito à capacidade de apreciar, decidir ou fazer alguma coisa, enquanto a atribuição é uma prerrogativa, privilégio, direito e poder de realizar algo”. (Iamamoto, 2012, p. 37)

A Lei de Regulamentação do Serviço Social (Lei 8.662 de 1993) define quais são as atribuições privativas, ou seja, as prerrogativas exclusivas, de assistentes sociais:

Art. 5º Constituem atribuições privativas do Assistente Social:

I — coordenar, elaborar, executar, supervisionar e avaliar estudos, pesquisas, planos, programas e projetos na área de Serviço Social; II — planejar, organizar e administrar programas e projetos em Unidade de Serviço Social; III — assessoria e consultoria e órgãos da Administração Pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, em matéria de Serviço Social; IV — realizar vistorias, perícias técnicas, laudos periciais, informações e pareceres sobre a matéria de Serviço Social; V — assumir, no magistério de Serviço Social tanto a nível de graduação como pós-graduação, disciplinas e funções que exijam conhecimentos próprios e adquiridos em curso de formação regular; VI — treinamento, avaliação e supervisão direta de estagiários de Serviço Social; VII — dirigir e coordenar Unidades de Ensino e Cursos de Serviço Social, de graduação e pós-graduação; VIII — dirigir e coordenar associações, núcleos, centros de estudo e de pesquisa em Serviço Social; IX — elaborar provas, presidir e compor bancas de exames e comissões julgadoras de concursos ou outras formas de seleção para Assistentes Sociais, ou onde sejam aferidos conhecimentos inerentes ao Serviço Social; X — coordenar seminários, encontros, congressos e eventos assemelhados sobre assuntos de Serviço Social; XI — fiscalizar o exercício profissional através dos Conselhos Federal e Regionais; XII — dirigir serviços técnicos de Serviço Social em entidades públicas ou privadas; XIII — ocupar cargos e funções de direção e fiscalização da gestão financeira em órgãos e entidades representativas da categoria profissional.

As reflexões acerca das atribuições e competências de assistentes sociais vinculam-se à análise da realidade social em que esses profissionais se inserem, considerando que o cenário atual apresenta profundas mudanças na condução do trabalho profissional, impactando o projeto profissional hegemônico no Serviço Social (Iamamoto, 2012). Por isso, pensar o avanço tecnológico requer, também, pensar atribuições e competências do trabalho de assistentes sociais, principalmente, mediante o cenário de fortalecimento dos técnicos de referência, nos espaços sócio-ocupacionais.

Os técnicos de referência são aqueles profissionais de nível superior (no caso dos CRAS, geralmente assistentes sociais e psicólogos) responsáveis por acompanhar e orientar usuários, famílias ou grupos, em um serviço. A instituição deste profissional contribui para um processo de desespecialização, que segue uma tendência de absorção de demandas e tarefas que não são do Serviço Social, deixando de atuar naquilo que é específico para executar tarefas genéricas (Guerra, et al., 2016).

Nas entrevistas, é possível observar que diferentes formações passam a executar tarefas semelhantes, frequentemente centradas em registros e procedimentos operacionais. Dentro do CRAS, os territórios atendidos são distribuídos entre os profissionais de nível superior, sendo cada um deles técnico de referência de determinada localidade.

Os profissionais descrevem um cenário em que “todo mundo faz tudo”, e as diferenças de formação aparecem muito mais na abordagem subjetiva do que nas responsabilidades formais. Quando os sistemas digitais padronizam fluxos e formulários de atendimentos, esses sistemas deslocam o foco da intervenção técnica, não possibilitando espaços para pareceres e análises mais detalhadas, nas especificidades de cada profissão.

Um processo que esbarra diretamente na autonomia profissional. Ao generalizar as funções, as tecnologias direcionam e limitam a autonomia, porque organizam, controlam e padronizam o modo como o trabalho pode ser feito, estabelecendo os modos de uso e a condução das atividades. Isto porque, vendendo sua força de trabalho para os empregadores (aqui o Estado), este profissional atua sob condicionantes determinados por este empregador (Iamamoto, 2015), no caso das tecnologias, seu uso também é determinado pelo Estado.

Os sistemas digitais que mediatizam o trabalho profissional são previamente programados a partir dos interesses econômicos das corporações que os desenvolvem. Tal cenário compromete a autonomia profissional ao subordinar o trabalho a sistemas que controlam fluxos, decisões e formas de avaliação do desempenho, reduzindo o fazer técnico e crítico de assistentes sociais (Guerra, 2025).

A existência de uma autonomia relativa no Serviço Social deixa claro que, apesar de fatores externos interferirem no trabalho, o “como fazer”, ou seja, o modo de conduzir a atuação profissional, ainda é preservado. Porém, o uso de formulários padronizados e de informações pré-definidas por estes sistemas faz com que o próprio dispositivo defina quais informações devem ser registradas, em que ordem, quais campos são obrigatórios, etc. Além disso, por serem plataformas padronizadas com dados predeterminados, a ausência de abas que permitem o parecer profissional e a análise detalhada de informações, por parte do profissional, acaba esvaziando a atuação e limitando a autonomia profissional.

Assim sendo, algumas mudanças no trabalho de assistentes sociais já podem ser percebidas empiricamente, entre elas, a simplificação das tarefas, a desprofissionalização e a crescente padronização dos procedimentos, expressas na centralidade da alimentação de sistemas, validação documental e aplicação mecânica de instrumentos previamente definidos (Guerra, 2025).

Ainda pensando a autonomia, o uso destes sistemas permite aos gestores acesso irrestrito a diversas informações, uma forma de controle sobre o trabalho do profissional. Para a Assistente Social 6: “A gestão utiliza isso como uma ferramenta de vigilância também sobre o nosso trabalho. Enquanto, talvez, a gente tivesse uma visão de que o atendimento deveria ser mais qualitativo, com maior qualidade, a gestão faz essa pressão sobre a quantidade também de atendimento”.

As metas de trabalho aparecem indiretamente nas entrevistas. Observou-se um receio e resistência de alguns profissionais em falarem diretamente sobre o assunto. Alguns assistentes sociais relataram não haver meta de trabalho dentro dos CRAS, outros abordam que existem metas, porém, mediante o grande volume de atendimentos, essas são cumpridas rapidamente. Há ainda aqueles que destacam que, apesar de não haver metas para atendimento, existe uma exigência de quantidade de visitas domiciliares para serem realizadas no mês.

Alguns entrevistados ainda detalham que não existem metas rígidas e oficiais, mas sim orientações de trabalho; outros já destacam uma pressão, que preza pela quantidade de atendimentos e não a qualidade destes. Todavia, ao tratar do GESUAS, foi possível observar que, por meio dos sistemas, a gestão consegue ter acesso ao número de atendimentos, visitas, famílias acompanhadas, benefícios concedidos, etc., informações que são unificadas e servem para acompanhar o trabalho realizado dentro destes equipamentos. Para a assistente social 6, o GESUAS representa uma ferramenta de “vigilância” sobre o trabalho:

A Gestão utiliza isso como uma ferramenta de vigilância também sobre o nosso trabalho. Então, assim, enquanto talvez a gente tivesse uma visão de que o atendimento deveria ser mais qualitativo, a gestão faz essa pressão sobre a quantidade também de atendimento. A autonomia também, sobre acesso aos benefícios, ela fica muito complicada também, o uso da tecnologia, compreendendo que a gente, inclusive, é questionado.

No que diz respeito a isso, Raichelis, Vicente e Albuquerque (2018, p. 24) apontam que:

Os sistemas de informações e as plataformas digitais presentes nas políticas sociais passaram a fazer parte do trabalho profissional, abrindo espaço para maior controle, ampliando as métricas, metas, pressão pelo aumento da produtividade e o controle dos tempos, e, no caso do serviço social, alterando as formas de relacionamento com a população usuária dos serviços, transformando a própria natureza sócio-relacional do trabalho profissional. (Raichelis, Vicente, Albuquerque, 2018, p. 24)

Nesse contexto, observa-se que a incorporação das tecnologias da informação e comunicação no âmbito das políticas sociais se insere em uma lógica de racionalização e intensificação do trabalho. Tais transformações demonstram, como ainda hoje, a influência do racionalismo formal-abstrato perpétua sob a atuação de assistentes sociais, tendendo a fomentar práticas tecnicistas e continuando a imprimir na profissão, uma instrumentalidade subjacente à ordem social capitalista, conforme Guerra (2014) já apontava.

Mediante todos os fatores destacados, um fato chama atenção e merece ser apontado aqui. Apesar das limitações à autonomia profissional associadas ao desenvolvimento tecnológico, quando questionados diretamente sobre a relação entre tecnologias e autonomia, alguns profissionais apontam que essas ferramentas também contribuem para maior agilidade e qualificação do atendimento, percebidas, sob esse ângulo, como um avanço.

Esta realidade pode representar dois fatores. Primeiro, uma tentativa da pessoa entrevistada em minimizar possíveis problemas, caso haja repercussão do conteúdo aqui descrito, além do medo de comprometer a instituição. Segundo, o profissional pode não reconhecer conscientemente o impacto observado ao longo da análise de conteúdo, por uma tendência de normalizar a situação vivenciada no espaço de trabalho.

A tendência, hoje, é o uso das TICs influenciar um foco operacional, ao invés de promover uma discussão ampliada da realidade posta no cotidiano de trabalho, sendo as discussões frequentemente limitadas a insatisfações operacionais. E essa realidade é destacada na fala das entrevistadas, que reconhecem as TICs enquanto instrumentos de trabalho, mas apontam o risco delas gerarem um entrave à atuação profissional, impedindo a definição de estratégias para a condução do trabalho. A assistente social 7 aborda isso, ao declarar:

Você precisa dessa tecnologia, agora, isso não pode te travar. Você achar que você vai ficar só dando conta dessa tecnologia, você não pode colocar sua ação, sua intervenção, só preocupado com esse preenchimento de dados, sem colocar o seu olhar como assistente social, sem estar o seu olhar ético-político, sem estar olhando qual é a demanda que o usuário está trazendo para você. Essa tecnologia que a gente está vendo aí, ela é uma requisição institucional, que vai definir nossa autonomia? Vai! Mas agora o que você vai estabelecer como estratégia para você conseguir também atender o que é o usuário que está necessitando? Então é o grande desafio, né? (Assistente Social 7).

Destarte, a tecnologia não pode “travar” a intervenção, o sistema não pode ditar o ritmo e a forma de ação, e pensar o uso das TICs não pode desconsiderar as demais dimensões do trabalho profissional, privilegiando somente o fazer técnico. Concorde-se aqui com Guerra (2024, p. 32) que “as tecnologias são ferramentas e não princípio nem do trabalho, nem da formação profissional”.

A garantia do sigilo profissional aparece como uma das tensões mais latentes entre as pessoas entrevistadas, pois, para elas, as transformações advindas das tecnologias remodelam as formas de atendimento, registro e circulação das informações dos usuários. Segundo a Resolução CFESS n.º 1.098, de abril de 2025, são consideradas Documentação Técnica Sigilosa:

Todos os documentos técnicos e informações produzidos no processo de intervenção profissional da(o) assistente social que, pela natureza de seu conteúdo, devem ser de conhecimento restrito e, portanto, requerem medidas especiais de salvaguarda para sua custódia e acesso, independentemente do suporte utilizado para os registros, seja digital ou não digital (CFESS, 2025, Art. 2º).

Essas preocupações aparecem, principalmente, em relação ao uso do prontuário eletrônico GESUAS. O prontuário é um documento técnico, que reúne informações essenciais sobre o acompanhamento de um usuário, família ou grupo. Nele, ficam registrados os dados, atendimentos, encaminhamentos, avaliações e evolução do caso de cada profissional. O GESUAS permite o registro de todas essas informações, digitalmente, e sua principal propaganda envolve a agilidade no acesso a essas informações.

Uma preocupação central é justamente o que registrar neste software, pois muitas informações dos usuários são sensíveis e precisam ser tratadas com sigilo, especialmente quando acessíveis por diferentes equipes. A partir dos relatos, é possível observar que na equipe dos serviços, o GESUAS é dividido com base no tipo de cargo, conforme explica a Assistente Social 9:

O GESUAS, ele é utilizado desde os técnicos de nível médio até a supervisão, né. E ele tem uma limitação que é do próprio sistema, por exemplo, os técnicos de nível médio não têm acesso aos registros técnicos, os técnicos de nível superior, né, justamente por conta do sigilo profissional. Então, algumas informações, já nem aparecem na plataforma para eles. Assim como a gente, às vezes, não tem acesso a

alguns relatórios que são gerados somente pelo perfil de quem é supervisor, tá? Então, assim, a própria plataforma já coloca algumas limitações.

Apesar de possuir uma aba de informações “confidenciais”, todos os profissionais incluídos no mesmo nível técnico têm acesso a estas informações, o que não garante o sigilo individual do profissional, exigindo anotações fora do sistema. Além disso, as informações inseridas no GESUAS podem ser acessadas por equipes de outras unidades do CRAS.

Com isso, as assistentes sociais apontam a necessidade de avaliar cuidadosamente o que deve ser registrado ou não, para preservar o sigilo profissional. Em casos em que se exige o sigilo absoluto e não podem ser amplamente compartilhadas no sistema, os profissionais utilizam registros em papel, arquivados de forma segura (com chave), para garantir que a informação, embora importante para o histórico da família, não seja exposta indevidamente. Assim, métodos analógicos, como cadernos pessoais ou prontuários físicos da unidade, são colocados como alternativa, demonstrando uma lacuna na segurança da informação digital para certos tipos de dados.

Porém, as preocupações éticas vão além do uso do GESUAS. Os canais de comunicação apareceram nas entrevistas, mediante a preocupação com o risco de comprometer o sigilo de informações compartilhadas, principalmente considerando que o WhatsApp institucional é usado por toda a equipe. Mesmo que as informações sensíveis não sejam tratadas pelo WhatsApp, há vezes em que os usuários enviam estas informações por lá, buscando retorno.

Também aparecem nas entrevistas questionamentos sobre a possibilidade de vazamento de dados sensíveis em relação aos serviços disponibilizados pelo Governo Federal. Em determinados casos, com o uso da conta Gov.br, é possível acessar mais informações do que o necessário para o atendimento específico. O risco de vazamento de dados e acesso irrestrito a essas informações confidenciais aponta para a falta de mecanismos de segurança adequados nos sistemas.

Para algumas entrevistadas, o sigilo é constantemente violado devido à exposição de informações nestes sistemas. A principal dúvida é: “o que deve ser registrado?”. Por isso, o compartilhamento de informações em plataformas digitais levanta questionamentos éticos sobre a garantia do sigilo, exigindo ponderação. A Resolução do CFESS mencionada acima estabelece parâmetros para garantir segurança a essas informações.

Art. 5º Para documentos digitais, entendidos como aqueles produzidos ou recebidos em sistemas informatizados e/ou computadores, deverão ser adotados parâmetros mínimos de segurança da informação, incluindo, mas não se limitando, a: I — restrição de acesso, II — controle e registro de usuárias(os) autorizadas(os), III — proteção da privacidade dos dados pessoais, IV — uso de sinalética para

identificação do(s) documento(s) como sigiloso(s), parágrafo único. A(o) assistente social deverá indicar, nos sistemas informatizados, o caráter sigiloso dos documentos, de forma que esta informação seja registrada e observada, independentemente das especificidades técnicas do sistema utilizado.

Art. 6º Para garantir a segurança da informação, a(o) assistente social deve utilizar senhas individuais de acesso aos sistemas informatizados e computadores, evitando o compartilhamento de credenciais e assegurando a confidencialidade dos dados. A responsabilidade pela segurança da informação é compartilhada entre a(o) assistente social e a(s) instituição(ões) onde o serviço é ofertado, cabendo a ambas as partes a adoção de medidas preventivas e corretivas para salvaguardar os dados, conforme normativas internas e legislação vigente. Parágrafo único. As informações e os documentos produzidos e/ou compartilhados em nuvens, computadores e outros dispositivos não institucionais, como aplicativos de mensagens, também estão sujeitos às recomendações mínimas de segurança da informação e à legislação sobre privacidade de dados.

A normatização apresentada reforça que, no contexto dos atendimentos mediados por Tecnologias da Informação e Comunicação, a produção e o armazenamento de documentos digitais devem obedecer a parâmetros de segurança da informação. Contudo, o texto deixa claro que essa proteção não é responsabilidade exclusiva do profissional, a instituição também deve adotar medidas preventivas, oferecendo infraestrutura adequada. Para isso, é preciso desenvolver políticas de segurança e orientações claras sobre armazenamento e fluxo de dados, consoante a legislação vigente, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

A Assistente Social 6 relata que, em um curso de capacitação sobre o GESUAS, questionamentos sobre a garantia do sigilo profissional foram feitos aos capacitores. Segundo a entrevistada, “as (capacitações) do GESUAS foram muito mais, como eu vou dizer, propagandas da ferramenta do que, de fato, uma orientação para o uso dela. Na primeira, a gente questionou o sigilo profissional. E o profissional do GESUAS que veio aqui dizia que isso não existe”.

A verdade é que os dispositivos digitais são desenvolvidos por equipes de tecnologia, que não conhecem as particularidades do trabalho dos profissionais que irão operá-los, resultando em uma distância entre o que está posto e a realidade concreta.

O registro de informações nestes sistemas digitais traz inquietações às pessoas entrevistadas acerca das implicações éticas em relação ao uso destes dispositivos. Além da preocupação com a garantia do sigilo profissional, outras dúvidas são frequentes, dentre elas, para onde estes dados vão e a possibilidade deles serem perdidos.

A Assistente Social 11 se inquieta com a possível perda de registros caso a prefeitura finalize o contrato com o GESUAS. Já a Assistente Social 6 aponta dificuldade em discernir o que pode ou não ser registrado. Para a Assistente Social 3, a exposição de dados vai contra os princípios da Lei Geral de Proteção de Dados, que preveem a proteção da vida e da privacidade das pessoas e famílias atendidas, o que, para ela, não ocorre com o uso.

Cabe considerar que estava em curso um processo de privatização das empresas nacionais que possuem controle e produção dos dados sobre os serviços públicos, como a própria DataPrev e a Serpro. Este movimento resultaria na entrega do sistema de informação nacional do Estado brasileiro à iniciativa privada, representando uma violação dos direitos de preservação da identidade dos usuários e da mercantilização da pobreza, um processo de transformação dos direitos em mercadoria (Druck, Vieira, 2023).

A formação profissional também foi abordada nas entrevistas, tentando compreender se esta atende às novas demandas de trabalho que parte do desenvolvimento tecnológico. Considerando que estes assistentes sociais se formaram há mais de nove anos, foi quase unânime a ideia de que a formação não abordava o uso de tecnologias, dado o contexto da época.

Porém, a maioria delas compreendeu a pergunta a partir da tônica do “como fazer”, como operacionalizar estes serviços, um guia para aprender a gerir as tecnologias. Somente duas profissionais trazem a discussão para o debate crítico das ferramentas tecnológicas, destacando a importância de ser pensado o uso das tecnologias como parte da dimensão técnico-operativa do Serviço Social.

Guerra (2024) sinaliza que a formação profissional tem hoje um papel fundamental ao pensar o desenvolvimento tecnológico, formando assistentes sociais capazes de manejar criticamente as tecnologias, mantendo o compromisso com a qualidade dos serviços prestados e com a direção do projeto ético-político profissional do Serviço Social. Destaca-se aqui a relevância que a temática tem ganhado na profissão, como a expansão de pesquisas e estudos que se propõem a pensar a interface entre o trabalho profissional e as TICs.

O que se observa é que, sem o debate necessário, a tecnologia aparece como algo dado, externo e incontestável, muito mais relacionado a um procedimento burocrático e tecnicista, voltado a gestão de um sistema, do que como um instrumento de trabalho. Em outros termos, os profissionais são levados a pensar a tecnologia como meio de execução e não como objeto de análise, complementar ao trabalho profissional, reforçando a noção de que os instrumentos e técnicas têm uma posição de superioridade em relação aos demais componentes que englobam o trabalho profissional.

Para as profissionais, a capacitação oferecida pela Prefeitura Municipal é insuficiente, ressaltando que o setor de educação permanente da secretaria não atende às novas demandas, já que as formações são curtas e superficiais, permitindo somente a ambientação aos sistemas. Com isso, é preciso ser autodidata, o aprendizado é feito na prática, com trocas entre os colegas e necessidade de se adaptar a realidade imposta.

Destarte, o aprendizado ocorre desigualmente entre os trabalhadores, gerando diferenças na utilização dos sistemas e na qualidade dos registros, comprometendo a padronização do serviço. Essa lógica transfere para o trabalhador a responsabilidade por uma qualificação que deveria ser garantida pelo gestor público, reforçando a precarização das condições de trabalho e a responsabilização individual pelos problemas estruturais da política pública.

Em diversas falas, níveis diferentes de sobrecarga destes profissionais são notados, considerando principalmente a expansão do trabalho para além da jornada instituída. A Lei n.º 12.317 de 2010 determinou a jornada de trabalho semanal de 30 horas para assistentes sociais em todo o Brasil, uma realidade aplicada aos profissionais da Prefeitura Municipal de Juiz de Fora, representando um ganho expressivo para a categoria profissional.

Todavia, esta conquista acaba sendo limitada, quando se considera que, com a redução da carga horária, a demanda de atendimentos, a quantidade de famílias acompanhadas, a necessidade de realização de tarefas burocráticas e o número de técnicos inseridos nos serviços se mantém. O que deveria representar mais tempo para descanso e maior equilíbrio entre vida pessoal e profissional, na verdade, expressa a ampliação do trabalho além da jornada instituída, sobrecarregando esses profissionais e prejudicando a organização do tempo de trabalho. O relato da Assistente Social 4 deixa visível esta dificuldade:

Tô muito feliz com as minhas seis horas. Fato, né? Foi um ganho muito grande pra categoria aqui no município. Mas tudo que você tem que fazer, você tem que fazer em seis horas. Não dá. Não dá. Não dá. Então, tem dia que a gente fica o horário todo atendendo ininterruptamente. E nesse momento que você tá atendendo, você não consegue fazer a parte burocrática de registro. Você consegue abrir um atendimento e deixar, mais ou menos, ali o número de... Tipo assim, a pessoa veio aqui, mas não tem uma evolução do que foi feito. Então, essa parte de registro, ela fica defasada. Às vezes, você consegue fazer isso fora do horário dos trabalhos. Por exemplo, fazer relatórios mais extensos aqui fica muito complicado. É complicado. Igual eu falei, a gente tem um dia de trabalho interno, mas é um dia de trabalho interno pra gente fazer tudo. É pouco! Às vezes, se tivesse uma equipe maior, permitiria à gente ter mais dia de trabalho interno para não defasar aqui o atendimento. Porque esse dia de trabalho interno é pra você fazer tudo que você tem que fazer. É visita, é reunião, é estudo de caso, é evolução, acompanhamento familiar, contato com a família, articulação de rede. É tudo! Então é em seis horas, num dia. Então, assim, não dá pra limitar, muitas vezes, ao horário de trabalho (Assistente Social 4).

Em síntese, as seis horas de trabalho diárias são insuficientes para conciliar o atendimento direto com as tarefas burocráticas de registro e elaboração de relatórios, resultando em trabalho acumulado ou realizado fora do horário. A necessidade de registros qualificados muitas vezes exige tempo extra, com isso, a organização do tempo é comprometida, já que a alta demanda de trabalho frequentemente impede que os profissionais

finalizem todas as tarefas no horário de expediente, levando à necessidade de levar trabalho para casa.

Outrossim, o trabalho frequentemente se estende além das seis horas diárias devido à necessidade de comunicação com colegas da equipe ou outros profissionais da rede de serviços socioassistenciais. Deste modo, ao mesmo tempo em que as tecnologias facilitam e aceleram a comunicação, geram uma sobrecarga de trabalho significativa, por criar expectativa de respostas rápidas a partir do uso do WhatsApp e do celular pessoal.

Com estes dispositivos digitais, a realização do trabalho (principalmente elaboração de relatórios, pareceres, etc.) não depende mais da unidade, pode ser realizada em qualquer local, a qualquer hora do dia, fazendo com que o trabalhador esteja sempre disponível ao trabalho. Um processo que produz desgaste, sobrecarga, cansaço e adoecimento físico e mental, dado pelo impedimento do desligamento e do descanso profissional.

Moreira (2020) aponta que a sobrecarga de serviços e a dupla jornada de trabalho (em especial das mulheres assistentes sociais, as quais são maioria) são fatores que evidenciam um processo de precarização do trabalho profissional. As tecnologias configuram-se como elementos que incidem diretamente sobre a nova morfologia do trabalho de assistentes sociais (Raichelis, 2018), ao reestruturarem o trabalho profissional e evidenciarem aspectos gerais que já se encontravam inscritos nessa realidade de precarização.

Todavia, ao longo das entrevistas, fatores favoráveis ao uso das tecnologias são citados. Dentre eles, a agilidade nos encaminhamentos e na resolução de demandas, o acesso rápido a informações, o auxílio na produção de documentos e na análise de dados, a integração dos sistemas, a possibilidade de articulação rápida com profissionais e a rede, a dinamicidade no contato com os usuários. Estes elementos demonstram que as tecnologias não são boas e nem ruins em si mesmas, mas expressam as próprias contradições do modo de produção vigente.

Por isso, pensando no projeto de profissão hegemonicamente defendido no Serviço Social, que se vincula a um projeto de transformação da sociedade, desvelar os desdobramentos do desenvolvimento tecnológico no trabalho de assistentes sociais contribui para a compreensão de como as transformações contemporâneas incidem na profissão. Movimento que possibilita identificar seus impactos nas condições de trabalho, nas mediações institucionais e nas relações com a população usuária.

Os fatores apontados ao longo da análise só reforçam que a realidade estudada não foge das determinações de uma realidade macroestrutural, na qual a classe trabalhadora se encontra na atualidade. De modo geral, o que se tem é uma ampliação do processo de

precarização, flexibilização, instabilidade e intensificação do controle sobre a classe trabalhadora, fomentadas pelo uso das TICs, como formas que o capital encontra para responder aos próprios dilemas dados pelas crises de acumulação.

Nesse contexto, o trabalho de assistentes sociais também é atravessado por tais determinações, expressas na intensificação das demandas, na ampliação das atribuições, na pressão por produtividade e na incorporação de ferramentas tecnológicas que, ao mesmo tempo em que podem ampliar possibilidades de intervenção, tendem a reforçar mecanismos de vigilância, padronização e racionalização do trabalho profissional. Assim, evidencia-se que o exercício profissional não se desenvolve de forma autônoma em relação às transformações do mundo do trabalho, mas se insere nas contradições próprias da sociabilidade capitalista contemporânea.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa tratou da influência das tecnologias de informação e comunicação no trabalho de assistentes sociais dos CRAS da Prefeitura de Juiz de Fora–MG, tentando compreender as implicações do fortalecimento das tecnologias no cotidiano de trabalho destes profissionais. Considerando que, na atualidade, o uso das mais variadas tecnologias de informação e comunicação tem se expandido sobre os serviços públicos, interferindo na forma de organização do trabalho dos profissionais que atuam nestes espaços.

As discussões propostas aqui tentam contribuir para a análise da nova morfologia do trabalho no Serviço Social (Raichelis, 2018), já que pensar o significado sócio-histórico do Serviço Social na contemporaneidade requer compreender as novas implicações postas à profissão. É inegável que, dentre estas implicações, as chamadas TICs aparecem, ganhando espaço de relevância nos locais onde assistentes sociais atuam, consequentemente, remodelando o trabalho destes profissionais.

Todavia, a realidade exposta não é exclusiva do Serviço Social, mas faz parte de um fenômeno maior, que se atrela a nova morfologia imposta ao mundo do trabalho, a partir do contexto de reestruturação produtiva do capital. As crises, enquanto características próprias do desenvolvimento do capital, incidem diretamente sobre o mundo do trabalho, redefinindo suas formas de organização, na tentativa de manter e ampliar a acumulação capitalista.

Por isso, antes de enfatizar a interface entre o trabalho de assistentes sociais e as tecnologias, na realidade contemporânea, alguns elementos precisam ser retomados, a fim de compreender as metamorfoses que a sociedade capitalista passou, até chegar aos dias atuais.

Pensar o desenvolvimento das forças produtivas sob a vigência da sociabilidade capitalista, em um contexto onde a força de trabalho é subsumida ao capital, representa a base da análise do desenvolvimento tecnológico como parte da própria dinâmica contraditória do modo de produção capitalista. É no modo de produção capitalista que o uso das tecnologias é potencializado, enquanto meio de trabalho, alterando a organização das relações de produção (Marx, 2023).

A leitura feita por Marx (2023/2022/2011/1980) demonstra que as relações de trabalho são transformadas pela forma de acumulação capitalista, e neste processo de alterações, a incorporação das tecnologias é mediada pelo interesse em expandir essas formas de acumulação. Sendo uma relação social que se metamorfoseia, o capital interfere na dinâmica das relações de trabalho, pensando em expandir cada vez mais seu domínio e seus meios de acumulação.

Diversos elementos contribuem para o desenvolvimento das forças produtivas, que ocorre por meio da cooperação, com a instituição da divisão social e técnica do trabalho, a incorporação da maquinaria e da ciência, a ampliação do trabalho, etc. (Marx, 2022). No interior desse processo, a força de trabalho, ou seja, a capacidade do ser humano em realizar o processo de trabalho, é tida como mercadoria, comprada e vendida como qualquer outra, e assim, o trabalhador se constitui como trabalhador assalariado.

Sob essa perspectiva, o trabalho, em primeiro momento, é subordinado diretamente ao capital, relação que se altera com o desenvolvimento industrial. Nele, a subsunção que antes era formal, torna-se real, e o trabalhador, que antes era a força motriz que impulsionou a ferramenta artesanal, agora é colocado como apêndice dela (Marx, 2023)

Esta é a base técnica da grande indústria, que se liga diretamente ao caráter particular do capital, enquanto relação social que se autoexpande. Em razão disso, as tecnologias não são incorporadas ao processo de trabalho de forma neutra, mas possuem um intuito claro: contribuir para a expansão das formas de acumulação.

Isto porque o capital vai reorganizar, mecanizar e racionalizar a produção, aumentando a produtividade sem necessariamente aumentar o tempo de trabalho, contribuindo para ampliar as formas de extração de mais-valor. Aqui, fica evidente a contradição em questão, ao mesmo tempo que facilitam o trabalho, promovendo agilidade, intensificam o controle e a exploração sobre a classe trabalhadora.

Essas mudanças são experimentadas de forma cada vez mais acentuada no mundo do trabalho, em especial a partir dos anos 1970. O processo de automatização se expande aceleradamente, com o mesmo objetivo: ampliar a acumulação e fortalecer os meios de dominação do capital (Antunes, 2009). O modelo de acumulação flexível, alinhado à reestruturação produtiva do capital, possibilita a redefinição de estratégias para garantir a acumulação, por meio de novas experiências de organização do trabalho (Harvey, 1993).

Cria-se, assim, uma estrutura cada vez mais flexível e horizontal, visando reduzir o número de trabalhadores, ao mesmo tempo que possibilita o aumento na produtividade, promovendo transformações intensas no mundo do trabalho (Antunes; Druck, 2014). Precarização, instabilidade e flexibilidade tornam-se características principais destas relações, ampliando o desemprego, a informalidade e a desregulamentação do trabalho.

A Indústria 4.0 tem um papel relevante neste processo, já que, por meio dela, a integração das mais diversas tecnologias digitais acontece nas empresas, indústrias e no setor de serviços (Antunes, 2020/Antunes, 2018). Trabalhadores formais, informais, com vínculos

estáveis ou não, inseridos no setor público ou privado, vão passar a ter o trabalho mediado por algum tipo de tecnologia.

É dentro dessa realidade macrossocial que o trabalho de assistentes sociais se encontra, inserido numa relação tensa e contraditória, mediado pela correlação de forças antagônicas. Evidencia-se, assim, que pensar o trabalho de assistentes sociais é analisar como as tendências das relações sociais no âmbito do capitalismo e as mudanças na conjuntura social influenciam as rotinas institucionais e impactam o cotidiano de trabalho destes profissionais (Guerra, 2024).

As tecnologias de informação e comunicação são utilizadas constantemente nos CRAS da Prefeitura Municipal de Juiz de Fora–MG. As de informação estão voltadas prioritariamente para a coleta, registro, armazenamento, processamento e organização de dados, sendo predominantes, já que aparecem nos sistemas que servem para gestão de dados, prontuários, cadastros e controle administrativo, como o GESUAS, Cadastro Único, DataPrev, SIBEC e o SICOM.

Já as Tecnologias de Comunicação servem para transmissão, troca e interação entre pessoas e instituições, viabilizando a comunicação e relações entre os sujeitos. Elas aparecem em menor quantidade, mas têm uma frequência de utilização muito grande, principalmente ao observar o uso frequente do WhatsApp como o principal canal de comunicação entre os profissionais da equipe e da rede, e com os usuários.

Sua utilização marca um processo de ressignificação do trabalho de assistentes sociais, dada a nova forma de organização do trabalho instituída pelas tecnologias, que cada vez mais, são transformadas em ferramentas necessárias ao trabalho profissional (Lopes, Bento, 2024). A análise do conteúdo das entrevistas realizadas destaca que o desenvolvimento tecnológico já é uma realidade inevitável para assistentes sociais, já que grande parte das requisições que surgem nos espaços sócio-ocupacionais, estão vinculadas a algum tipo de plataforma.

Uma das preocupações evidentes nas falas é justamente como os sistemas tendem a ser inacessíveis ou complexos para alguns usuários, demonstrando como a exclusão digital marca a realidade dos CRAS e, conseqüentemente, de toda a PNAS. Entende-se que as políticas sociais surgem como respostas do Estado às expressões da “questão social” (Iamamoto, Carvalho, 2014), porém, ao observar a realidade analisada, o caráter contraditório destas políticas fica evidente, demonstrando que elas não são pensadas e organizadas a partir do princípio da universalidade que as rege.

Ou seja, mesmo que as políticas sociais, neste caso, a PNAS, tenham como princípio a garantia dos direitos sociais, este processo de digitalização em curso não é pensado de forma

ampla, e tende a justamente reproduzir um processo de exclusão. O discurso que prega modernização e eficiência entra em contradição com a realidade da exclusão digital, que se converte em um novo mecanismo de desigualdade social.

Na verdade, no Estado monopolista, as políticas sociais possibilitam administrar as desigualdades, contribuindo para a manutenção da ordem burguesa, ao mesmo tempo que oferecem respostas parciais às demandas da classe trabalhadora (Netto, 2011). Sendo um país de capitalismo dependente, contradições próprias da consolidação do Estado brasileiro, reflete-se nas configurações das políticas sociais aqui, fazendo com que a ideia de universalização não se consolide para toda classe trabalhadora (Souza, 2016).

Além da exclusão digital, elementos como a demora no acesso a benefícios sociais, a expansão de burocracias envolvendo os sistemas, a instabilidade nos serviços, a ausência da perspectiva de territorialidade e a falta de resolutividade criam barreiras para o acesso a estes serviços. Em Juiz de Fora, as pessoas entrevistadas destacaram como a plataformatização das políticas sociais reflete em um abismo a população usuária, pelas barreiras institucionais, burocráticas e territoriais que dificultam o acesso aos direitos.

Vale reiterar que os fatores destacados são próprios do processo de precarização, que rege as políticas sociais desde sua gênese. E considerando todos os desafios que perpassam a efetivação da Política de Assistência Social como direito no Brasil, este processo se intensifica. Essa precarização decorre da lógica neoliberal que rege a administração pública atual, focada em reduzir o papel do Estado (Souza Filho, Gurgel, 2016).

A realidade exposta impacta diretamente o *modus operandi* do trabalho destes assistentes sociais, que no cotidiano das mediações dos CRAS, experimentam os efeitos da precarização cruzada. A precarização das políticas sociais se alinha à precarização do trabalho profissional, trazendo implicações éticas e técnicas para o desenvolvimento da atuação profissional.

No cerne das discussões do Serviço Social, a autonomia relativa destes profissionais é um debate já evidenciado. A categoria compreende que as contradições estruturais da sociedade em que se vive, as determinações do empregador e as condições materiais e institucionais para a realização do trabalho, não são determinadas por estes profissionais (Iamamoto, 2015). Considerando que as tecnologias são novos elementos que atravessam o trabalho destes profissionais, elas somam novas questões ao debate da autonomia.

As plataformas e sistemas digitais são desenvolvidos por trabalhadores do setor de tecnologias, a partir de informações pré-determinadas, pensando na generalização destes serviços. Geralmente, este desenvolvimento não considera características específicas de cada

espaço, e nem conta com a participação de profissionais inseridos nas políticas, no seu processo de formulação.

Nas entrevistas, esse apontamento evidencia um distanciamento da realidade vivida pelos profissionais e do que está posto nas plataformas. Além disso, por conterem formulários padronizados, informações definidas, direcionando o registro e o lançamento de dados, estes sistemas não abrem espaço para que a opinião técnica dos assistentes sociais fique em evidência.

Essas pontuações são feitas em dois momentos. Primeiro, pensando nos sistemas vinculados a Plataforma Gov.Br, geralmente utilizados para acesso a benefícios sociais, que, por meio de um direcionamento próprio, já têm definidas as informações necessárias. E também sobre o prontuário eletrônico do GESUAS, que não considera as implicações éticas que envolvem o registro das informações dispostas.

Somado a isso, o controle sobre o trabalho nas realidades do CRAS acaba sendo fomentado pela imposição de metas (de forma direta e indireta), as possibilidades de acesso da coordenação do serviço com as informações lançadas, a obrigatoriedade de inserir todos os atendimentos nos sistemas. A pressão pelo aumento da produtividade, a expansão dos atendimentos, encaminhamentos e acompanhamento das famílias, aumenta o controle sobre o tempo de trabalho (Raichelis, Vicente, Albuquerque, 2018, p. 24), amplia as exigências impostas pela gestão, consequentemente, sobrecarregando esses assistentes sociais.

A sobrecarga aparece dentro e fora do ambiente de trabalho, a legislação que determina o cumprimento de 30 horas semanais, ao invés de ser comemorada como vitória, vem acompanhada de pressões e desafios que envolvem o acúmulo do trabalho. Com isso, a casa vira uma extensão dos CRAS, já que as atividades que não foram desenvolvidas no espaço de trabalho são estendidas para além do horário.

Quando o profissional leva relatórios, estudos de caso, preenchimento de sistemas, planejamentos ou respostas institucionais para casa, amplia-se a jornada de trabalho, sem reconhecer estas atividades como tempo de trabalho, intensificando as relações trabalhistas. Uma realidade que aparece ao longo das entrevistas, como prática comum tanto de assistentes sociais quanto de outros profissionais inseridos na Política de Assistência Social em Juiz de Fora. Assim, o tempo do trabalhador passa a ser apropriado de forma não remunerada, configurando uma forma contemporânea de intensificação e precarização do trabalho (Cantor, 2019).

Dentro dos CRAS, a nomenclatura técnico de referência é utilizada para referir aos profissionais de nível superior que lá atuam, seguindo uma tendência de desespecialização das

profissões (Guerra, et. al. a., 2016). A interpretação dos depoimentos evidencia que o uso das tecnologias contribui com essa tendência, generalizando as funções de cada profissional, com influência da própria gestão, que divide as pessoas, grupos e famílias atendidas por técnico de referência, podendo ser assistentes sociais ou psicólogos.

Atualmente, observa-se que as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) vêm sendo incorporadas ao trabalho profissional de modo a priorizar um viés essencialmente operacional. Desse modo, as TICs passam a atuar como mediadoras de uma lógica gerencial, na qual o volume de procedimentos realizados tende a se sobrepor à qualidade das ações desenvolvidas, uma característica própria da mercadorização das instituições públicas, visualizada no universo da pesquisa (Dias Junior, 2024).

Enquanto instrumentos de trabalho, as tecnologias são ferramentas utilizadas pelos assistentes sociais para realizar suas atividades, mas não podem e nem devem, definir o sentido, os objetivos e o direcionamento da atuação profissional (Guerra, 2024). Quando colocadas como a finalidade em si, as tecnologias se imbricam a racionalidade técnica de caráter predominantemente instrumental, favorecendo uma atuação muito mais tecnicista.

Os dados empíricos demonstram implicações éticas e técnicas sobre a mediação entre uso dos dispositivos tecnológicos e o trabalho de assistentes sociais. Na introdução desta pesquisa, a abertura da agenda do Serviço Social para o debate sobre as tecnologias foi destacada. Embora, nos últimos anos, isso ocorra de forma cada vez mais latente, ainda é necessário avançar muito.

Ainda é comum os discursos que apontam a existência de uma dicotomia entre teoria e prática no Serviço Social, realidade que distancia as dimensões constitutivas da profissão e consequentemente, promove uma ideia de separação, entre os profissionais inseridos na academia e aqueles presentes na ponta. Por isso, as discussões sobre as TICs precisam avançar e alcançar estes espaços.

A alteração das resoluções do CFESS, tratando sobre o uso das tecnologias, as notas publicadas pela categoria e a publicação de inúmeros artigos em revistas da área, que abordam a temática, cresceu nos últimos anos, representando um avanço para a profissão. Amplia-se, também, espaços de diálogos e debates sobre a realidade em movimento, dentre eles, cabe aqui destacar o I Seminário Ibero-Americano “TIC e Políticas Sociais: desafios às intervenções profissionais”, que aconteceu na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), em maio de 2025.

Torna-se imprescindível que a formação profissional e continuada problematize a interface entre as tecnologias e o trabalho profissional, reconhecendo-a como dimensão

central para a compreensão das metamorfoses que o Serviço Social vivencia na atualidade. Essa reflexão permite apreender o significado sócio-histórico da profissão diante da reconfiguração contemporânea da morfologia do trabalho.

Apresenta-se também a necessidade de estudos futuros, que pensem também a formação profissional em Serviço Social e as tecnologias. Os pressupostos norteadores da concepção de formação profissional, que regem as Diretrizes Curriculares da ABEPSS (Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social), reconhecem que o trabalho de assistentes sociais é determinado pelas configurações estruturais e conjunturais.

Deste modo, a formação profissional em Serviço Social deve necessariamente incorporar o debate acerca das tecnologias, considerando que o trabalho profissional se particulariza nas relações sociais de produção e reprodução da vida social. Isso implica compreender como tais recursos são apropriados pelo Estado, pelo capital e pelos trabalhadores, bem como suas implicações para o acesso a direitos, para a gestão das políticas sociais e para as condições de trabalho profissional.

As entidades representativas da categoria profissional possuem um papel fundamental enquanto espaços propícios ao diálogo e à articulação profissional, visto que são responsáveis por orientar, defender e fortalecer o projeto ético-político do Serviço Social. Além do papel do Conjunto CFESS/CRESS, da ABEPSS e da ENESSO (Executiva Nacional de Estudantes de Serviço Social), destaca-se também a existência de Núcleos de Assistentes Sociais (NAS) ativos vinculados ao CRESS-MG. Os NAS, enquanto espaços de organização coletiva da categoria, com presença consolidada de assistentes sociais, se apresentam também como um espaço relevante para o desenvolvimento dessas discussões, pensando, mais especificamente, nas particularidades territoriais.

Ao longo da pesquisa, o prolongamento indireto da jornada de trabalho apareceu, mais de uma vez, ao pensar nas configurações do mundo do trabalho hoje, o trabalho de assistentes sociais e a realidade estudada. As novas formas de organização das relações de trabalho impõem também novas formas de determinações das jornadas, que seguem a lógica do “tempo é dinheiro”, dada a intensificação e ampliação indireta do tempo dedicado ao trabalho.

Pesquisas que pensem especificamente as mudanças nas jornadas de trabalho, nos últimos anos, são poucas, e discussões que trazem essa temática para o Serviço Social quase não existem. Este é outro objeto de estudo, que tem se destacado e carece de análise e estudo, porque essas mudanças expressam, de forma concreta, as atuais formas de reorganização da exploração do trabalho no capitalismo contemporâneo.

A sistematização dos dados obtidos nesta pesquisa teve papel fundamental para responder como as TICs afetam o trabalho profissional de assistentes sociais nos CRAS de Juiz de Fora–MG, entendendo que o que de fato é um processo que ocorre de maneira contraditória, confirmando a hipótese apresentada.

Marcada pelo desenvolvimento tecnológico, a reorganização do trabalho se articula a múltiplas formas de precarização, expressas na intensificação das demandas, na ampliação indireta da jornada, na realização de trabalho fora do horário institucional e na sobreposição de funções. A complexidade e a inacessibilidade dos sistemas para os usuários configuram a exclusão digital como expressão contemporânea da questão social, aprofundando a burocratização e a demora no acesso aos direitos, além de fragilizar a perspectiva de territorialidade nas políticas sociais.

Por meio da pesquisa realizada, foi possível evidenciar que a incorporação das TICs no trabalho de assistentes sociais da realidade juizforana tem gerado transformações profundas e evidenciado contradições já latentes na realidade estudada.

Os dados revelam que, ao mesmo tempo em que as tecnologias ampliam possibilidades de reorganização, promovendo facilidades na condução do trabalho, elas têm fortalecido mecanismos de controle e intensificação do trabalho profissional, bem como de burocratização e desigualdades no acesso, pela população usuária. Assim, as tecnologias se apresentam como mediações contraditórias para o trabalho de assistentes sociais, expressando determinações próprias do capitalismo, na realidade contemporânea.

Reconhecem-se, contudo, os limites deste estudo, que não esgotam a complexidade do tema, mas apontam para a necessidade de novas investigações que aprofundem a relação entre tecnologia, o trabalho profissional e as políticas sociais. Assim, espera-se que esta dissertação contribua para o fortalecimento de uma leitura crítica e comprometida com o projeto ético-político do Serviço Social, frente às transformações contemporâneas.

REFERÊNCIAS

- ABÍLIO, Ludmila Costhek. Uberização: gerenciamento e controle do trabalho just-in-time. In: ANTUNES, Ricardo (org.). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo–SP: Boitempo, 2020. p. 111–124.
- ALVES, Giovanni. A disputa pelo intangível: estratégias gerenciais do capital na era da globalização. In: ANTUNES, Ricardo. **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil III**: São Paulo–SP: Boitempo, 2014. p. 55–72.
- ALVES, Giovanni. Trabalho, capitalismo global e “captura” da subjetividade: uma perspectiva crítica. In: SANT’ANA, Raquel Santos... et al. **O Averso do trabalho II: Trabalho, precarização e saúde do trabalhador**. São Paulo–SP: Expressão Popular, 2010. p. 41–59.
- ALVES, Giovanni. **O novo (e precário) mundo do trabalho**. São Paulo–SP: Boitempo, 2000.
- ALVES, Giovanni. **Trabalho e mundialização do capital — a nova degradação do trabalho no capitalismo global**. Londrina–PR: Editora Práxis, 1999.
- ANTUNES, Caio. Considerações sobre trabalho, alienação e subjetividade. In: ANTUNES, Ricardo. **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil III**. São Paulo–SP: Boitempo, 2014. p. 121–135.
- ANTUNES, Ricardo (org.). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo–SP: Boitempo, 2020.
- ANTUNES, Ricardo. Proletariado digital, serviços e valor. In: ANTUNES, Ricardo. **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil IV: trabalho digital, autogestão e expropriação da vida**. 1. Ed. São Paulo–SP: Boitempo, 2019. p. 15–23.
- ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital**. São Paulo – SP. Boitempo, 2018.
- ANTUNES, Ricardo. DRUCK, Graça. A epidemia da terceirização. In: ANTUNES, Ricardo. **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil III**: São Paulo–SP: Boitempo, 2014. p. 13–23.
- ANTUNES, Ricardo. Desenhando a nova morfologia do trabalho no Brasil. **Estudos avançados**, 28 (81), 2014. Disponível em:
<https://www.scielo.br/j/ea/a/zDCryfbtFD3Yw6YXTTB3YXL/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 09 de outubro de 2025.
- ANTUNES, Ricardo. Os modos de ser da informalidade: rumo a uma nova era de precarização estrutural do trabalho? **Serviço Social em Sociedade**. n. 107, p. 405–419. São Paulo–SP, 2011. Disponível em:
<https://www.scielo.br/j/ssoc/a/3JD9n46H3Dhn7BYbZ3wzC7t/?lang=pt> >. Acesso em: 12 de dezembro de 2024.

ANTUNES, Ricardo. Anotações sobre o capitalismo recente e a reestruturação produtiva no Brasil. In: ANTUNES, Ricardo. SILVA, Maria Aparecida Moraes. **O avesso do trabalho**. 2ª ed. São Paulo: Expressão Popular, 2010. p. 13–24.

ANTUNES, Ricardo. Produção liofilizada e a precarização estrutural do trabalho. In: SANT'ANA, Raquel Santos... et al. **O avesso do trabalho II: Trabalho, precarização e saúde do trabalhador**. São Paulo–SP: Expressão Popular, 2010. p. 21–40.

ARAÚJO, Álison Cleiton. **A MERCADORIZAÇÃO DOS SERVIÇOS SOCIAIS PÚBLICOS**: Tendências contemporâneas e inflexões no exercício profissional de assistentes sociais. 2022. Tese (Doutorado em Serviço Social) — Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2022. Disponível em: <<https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/46363>>. Acesso em: 14 de agosto de 2025.

BARROCO, Maria Lucia Silva. **Ética e Serviço Social: Fundamentos Ontológicos**. São Paulo, SP: Cortez, 2010.

BEHRING, Eliane Rossetti. BOSCHETTI, Ivanete. **Política Social: fundamentos e história**. São Paulo–SP: Cortez, 2016.

BEZERRA, Pedro Henrique Almeida. LIMA, Jayanne Kely Oliveira. Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) e o desmonte das políticas sociais: reflexões sobre os desafios da plataforma “Meu INSS”. **Temporalis**, Brasília–DF, ano 24, n. 48, p. 268.284, jul./dez. 2024. Disponível em: <<https://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/46142/32582>>. Acesso em: 12 de janeiro de 2025.

BRASIL. **Decreto n.º 9.756, de 11 de abril de 2019**. Institui o portal único “gov.br” e dispõe sobre as regras de unificação dos canais digitais do Governo federal. Diário Oficial da União, Brasília, DF, de 11 de abril de 2019. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d9756.htm>. Acesso em: 09 de outubro de 2025.

BRASIL. **Decreto n.º 8.936 de 19 de dezembro de 2016**. Institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Diário Oficial da União, Brasília, DF, de 19 de dezembro de 2016. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8936.htm>. Acesso em: 09 de outubro de 2025.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Brasília: MDS, 2014. Disponível em: <https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/tipificacao.pdf>. Acesso em: 09 de outubro de 2025.

BRASIL. **Lei n.º 12.317, de 26 de agosto de 2010**. Acrescenta dispositivo à Lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993, para dispor sobre a duração do trabalho do Assistente Social. Diário Oficial da União, Brasília, DF, de 26 de agosto de 2010. Disponível em:

<https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12317.htm>. Acesso em: 13 de janeiro de 2026.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Instituto de Estudos Especiais da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. **CapacitaSuas, volume 1. SUAS: Configurando os Eixos de Mudança**. Brasília: MDS, 2008. Disponível em:

<https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/cadernos/SUAS_Vol1_%20Mudanca.pdf>. Acesso em: 09 de outubro de 2025.

BRASIL. **Lei n.º 8.662, de 07 de junho de 1993**. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 07 de junho de 1993. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8662.htm>. Acesso em: 13 de janeiro de 2026.

BUENO, Elisângela Borda. **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**. Dissertação (Mestrado em Política Social e Serviço Social) — Programa de Pós-Graduação em Política Social e Serviço Social, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Rio Grande do Sul. p. 164. 2023. Disponível em:

<<https://lume.ufrgs.br/handle/10183/274585>>. Acesso em: 25 de janeiro de 2025.

CAMARGO, Maria Angelina B. de Carvalho de A. Relações e condições de trabalho do assistente social na atualidade: a proletarização da profissão. **Serviço Social e Sociedade**, n. 142, p. 488–507. São Paulo, 2021. Disponível em:

<<https://www.scielo.br/j/sssoc/a/jg4F8Xsmf8m3nFhFwfW493n/>>. Acesso em: 20 de janeiro de 2025.

CANTOR, Renán Vega. A expropriação do tempo no capitalismo atual. In: ANTUNES, Ricardo. **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil IV: trabalho digital, autogestão e expropriação da vida**. 1. Ed. São Paulo– SP. Boitempo, 2019. p. 55–61.

CARMO, Roberto Coelho. FÉLIX, Maria Alice Silva Santos. AMORIM, Milena Oliveira. Novas tecnologias no trabalho e o serviço social em Mariana–MG pós-pandemia.

Temporalis, Brasília–DF, ano 24, n. 48, p. 111–125, jul./dez. 2024. Disponível em:

<<https://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/46120>>. Acesso em: 25 de janeiro de 2025.

CARNELOSSI, Bruna N. Robotização da proteção social: impactos e desafios à atuação profissional do assistente social. **Serviço Social e Sociedade**. São Paulo–SP, n. 144, p. 129–152. 2022. Disponível em:

<<https://www.scielo.br/j/sssoc/a/kmbRg6JmVGWvm7T4rWyg4GK/abstract/?format=html&lang=pt>>. Acesso em: 13 de agosto de 2025.

CASTRO, Bárbara. Quando gênero revela classe: Mulheres e flexibilidade no setor da tecnologia da informação. In: ANTUNES, Ricardo. **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil IV: trabalho digital, autogestão e expropriação da vida**. 1. Ed. São Paulo–SP. Boitempo, 2019. p. 145–163.

CAVALCANTE, Rita. PRÉDES, Rosa. Tecnologias de informação e de comunicação, políticas sociais e o trabalho de assistentes sociais. **Serviço Social e Sociedade**. São Paulo–SP, n. 144, p. 110–128. 2022. Disponível em:

<http://www.scielo.br/j/sssoc/a/JW9dK5Qt5wX4tVM8rnxDDVJ/>>. Acesso em: 20 de setembro de 2024.

CHAN, Jenny. PUN, Ngai. SELDEN, Mark. A política da produção global: Apple, Foxconn e a nova classe trabalhadora chinesa. In: ANTUNES, Ricardo. **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil IV: trabalho digital, autogestão e expropriação da vida**. 1. Ed. São Paulo–SP. Boitempo, 2019. p. 25–43.

CHAVES, Helena Lúcia Augusto. CAMARGO, Maria Angelina B. de Carvalho de A. Sistemas algorítmicos, lucratividade do capital e implicações nas políticas sociais. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 144, p. 17–32, maio/set. 2022. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/sssoc/a/tmxsL3CJx4dcBZRbsK6WcKK/?format=pdf>>. Acesso em: 25 de janeiro de 2025.

CISNE, MIRLA. **SERVIÇO SOCIAL: UMA PROFISSÃO DE MULHERES PARA MULHERES?** Uma análise crítica da categoria gênero na histórica “feminização” da profissão. Dissertação de Mestrado — Universidade do Estado de Pernambuco, Recife, 2004. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/bitstream/123456789/9916/1/arquivo9102_1.pdf>. Acesso em: 12 de janeiro de 2026.

COLLADO, Patricia A. Os trabalhadores não são imateriais: uma recusa ao renovado ímpeto pela fetichização da mercadoria força de trabalho. In: ANTUNES, Ricardo. **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil III**: São Paulo–SP: Boitempo, 2014. p. 99–106.

Conselho Federal de Serviço Social (CFESS). **Resolução CFESS n.º 1.114, de 4 de setembro de 2025**. Dispõe sobre as condições éticas e técnicas para o exercício profissional da(o) Assistente Social. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/uploads/legislacao/5343/oLyINKoMJ2ER4kgTH9r-_EpRWI-heQ6n.pdf>. Acesso em: 30 de outubro de 2025.

Conselho Federal de Serviço Social (CFESS). **Resolução CFESS n.º 1.098, de 03 de abril de 2025**. Dispõe sobre os procedimentos para salvaguarda de documentos técnicos e de documentos técnicos sigilosos do Serviço Social. Disponível em: <<https://www.cfess.org.br/uploads/legislacao/5138/rdDPFuGEtHUnln6HxaRWdI9d82poXGgn.pdf>>. Acesso em: 30 de outubro de 2025.

Conselho Federal de Serviço Social (CFESS). **Sobre a impossibilidade do uso do termo “assistente social” para denominar chatbot de inteligência artificial**. Brasília, 2024. Disponível em: <<https://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/2153#:~:text=O%20CFESS%2C%20no%20exerc%C3%ADcio%20de,em%20iniciativa%20p%C3%ABlica%2C%20acad%C3%AAmica%20ou>>. Acesso em: 22 de setembro de 2024.

Conselho Federal de Serviço Social (CFESS). **Teletrabalho e Teleperícia**: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia. Brasília, 2020. Disponível em: <[Microsoft Word - Nota-teletrabalho-telepericiacfess.docx](#)>. Acesso em: 22 de setembro de 2024.

Conselho Federal de Serviço Social (CFESS). Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social. **Série: Trabalho e Projeto Profissional nas Políticas Sociais**. Brasília, 2011. Disponível em:

<https://www.cfess.org.br/arquivos/Cartilha_CFESS_Final_Grafica.pdf>. Acesso em: 09 de outubro de 2025.

CORDEIRO, Selma Francisca Alves. STOCKER, Fabricio. Etarismo, transformação digital e os impactos do envelhecimento na administração pública. **Escola Superior da AGU**, 16(2). Disponível em: <<https://revistaagu.agu.gov.br/index.php/EAGU/article/view/3542>>. Acesso em: 14 de janeiro de 2026.

COSTA, Gracyelle. Trabalhadores negros na origem da política social brasileira. **Revista Em Pauta: teoria social e realidade contemporânea**, [S. l.], v. 18, n. 46, 2020. Disponível em: <<https://www.e-publicacoes.uerj.br/revistaempauta/article/view/51982>>. Acesso em: 01 de outubro de 2025.

DEDECCA, Claudio Salvadori. BALTAR, Paulo Eduardo de Andrade. Mercado de Trabalho e Informalidade nos Anos 90. **Estudos Econômicos**. Vol. 27, n. especial, p. 65–84. São Paulo. 1997. Disponível em: < <https://www.revistas.usp.br/ee/article/view/161319> >. Acesso em: 12 de dezembro de 2024.

DIAS JUNIOR, Ubiratan de Souza. **Dataficação da pobreza: a centralidade do trabalho profissional em torno dos dados e informações sociais na Política de Assistência Social**. 2024. Tese (Doutorado em Serviço Social) — Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2024. Disponível em: <<https://repositorio.pucsp.br/jspui/handle/handle/42546>>. Acesso em: 20 de outubro de 2025.

DRUCK, Graça. VIEIRA, Denise. As transformações do trabalho dos servidores públicos: reformas administrativas, digitalização e privatização do Estado. In: ANTUNES, R.; ARIAS, A. (org.). **Iceberg à deriva: o trabalho nas plataformas digitais**. São Paulo: Boitempo, 2023.

Exclusão digital prejudicou acesso de mais pobres ao auxílio emergencial. **Brasil de Fato**, 2 de jun. 2021. Disponível em: <<https://www.brasildefato.com.br/2021/06/02/exclusao-digital-prejudicou-acesso-de-mais-pobres-ao-auxilio-emergencial/>>. Acesso em: 14 de janeiro de 2026.

FARIA, Eunice Silvia de. EIRAS, Alexandra Aparecida Leite Toffanetto Seabra. A Atuação do Estado de Minas Gerais na implementação da Política Nacional de Assistência Social. **Revista Libertas**, Juiz de Fora, v. 19, n. 1, p. 63–83, jan. / jul. 2019. Disponível em: <<https://periodicos.ufjf.br/index.php/libertas/article/view/27774>>. Acesso em: 09 de outubro de 2025.

FERREIRA, Ana Maria. **Política de Assistência Social e Programas de Transferência de Renda: particularidades da realidade de Juiz de Fora**. Dissertação de Mestrado — Faculdade de Serviço Social, Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2007. Disponível em: <<https://repositorio.ufjf.br/jspui/bitstream/ufjf/2878/1/anamariaferreira.pdf>>. Acesso em: 30 de outubro de 2025.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6ª Ed.. São Paulo, Atlas, 2008.

GUERRA, Yolanda. Fundamentos para análise da relação TIC e Serviço Social. SEMINÁRIO IBERO-AMERICANO TICS E POLÍTICAS SOCIAIS, 1., 2025, Florianópolis. **Anais**

eletrônicos. Florianópolis: UFSC; FAPESC; CNPq, 2025. Disponível em: <<https://conferencias.ufrj.br/index.php/siaticps/1siaticps/paper/view/5141/849>>. Acesso em: 12 de outubro de 2025.

GUERRA, Yolanda. Formação e trabalho de qualidade: reflexões acerca dos dilemas e perspectivas da atuação profissional. In: CFEES, **Fórum Nacional em Defesa da Formação e do Trabalho com Qualidade em Serviço Social**: incidências coletivas para reafirmar a luta. Brasília-DF, 2024. Disponível em: <<https://www.cfess.org.br/arquivos/2024-Ebook-ForumFormacaoQualidadeSeso.pdf>>. Acesso em: 20 de janeiro de 2025.

GUERRA, Yolanda et al. Atribuições, competências, demandas e requisições: o trabalho do assistente social em debate. **Anais do XV Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social**, 2016, Ribeirão Preto, SP. Disponível em: <<https://www.abepss.org.br/arquivos/anexos/guerra-e-outros-201804131237474299190.pdf>>. Acesso em: 12 de outubro de 2025.

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade do serviço social**. 10ª ed. São Paulo-SP: Cortez, 2014.

HARVEY, David. **Condição pós-moderna**. São Paulo: Loyola, 2ª ed. 1993, (Parte II, p. 115–184).

IAMAMOTO, Marilda Vilela. Os desafios da profissão de Serviço Social no atual contexto de retrocessos das conquistas da classe trabalhadora. In: CFEES. **Diálogos do Cotidiano — Assistente social**. Reflexões sobre o cotidiano profissional. Brasília-DF, 2021. Disponível em: <<https://www.cfess.org.br/arquivos/12021Cfess-DialogosDoCotidianoVol1-Site.pdf>>. Acesso em: 20 de janeiro de 2025.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. Serviço Social, “questão social” e trabalho em tempo de capital fetiche. In: Raichelis, Raquel... et al. **A Nova Morfologia do Trabalho no Serviço Social**. Cortez. São Paulo-SP. 2018. p. 66–88.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Serviço Social em Tempo de Capital Fetiche**. Cortez. 4. Ed. São Paulo-SP, 2015.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. CARVALHO, Raul de. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil**. Cortez. 41. Ed. São Paulo-SP, 2014.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. Projeto profissional, espaços ocupacionais e trabalho do(a) assistente social na atualidade. In: CFEES. **Atribuições privativas do/a assistente social em questão**. 1. ed. ampl. Brasília: CFEES, 2012. Disponível em: <<https://www.cfess.org.br/arquivos/CFESS202-AtribuicoesPrivativas-Vol2-Site.pdf>>. Acesso em: 20 de janeiro de 2025.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. Os espaços sócio-ocupacionais do assistente social. CFEES; ABEPSS, 2009. In: **Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais**. Brasília: CFEES; ABEPSS, 2009. Disponível em: <https://ava.ufv.br/pluginfile.php/628766/mod_resource/content/1/Espa%C3%A7os%20socio%20ocupacionais.pdf>. Acesso em: 15 de dezembro de 2024.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 3. Ed. São Paulo: Cortez, 2000.

IASI, Mauro Luis. Trabalho: emancipação e estranhamento? In: SANT'ANA, Raquel Santos... et al. **O Averso do trabalho II: Trabalho, precarização e saúde do trabalhador**. São Paulo–SP: Expressão Popular, 2010. p. 61-83.

IBGE — Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Cidades e Estado**. Juiz de Fora–MG. Código: 3136702. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/mg/juiz-de-fora.html>>. Acesso em: 22 de outubro de 2025.

IBGE — Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **PNAD Contínua**. Tecnologia da Informação e Comunicação — TIC. 2023. Disponível em: <[92,5% domicílios tinham acesso à Internet no Brasil | Educa | Jovens - IBGE](#)>. Acesso em: 22 de outubro de 2024.

IBGE- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **PNAD Contínua**. Teletrabalho e Trabalho por Meio de Plataformas Digitais. 4º Trimestre de 2022. Disponível em: <[Divulgação anual | IBGE](#)>. Acesso em: 22 de outubro de 2024.

JESUS, Edivane; CAMPOS, Sabrina Fermiano. Previdência Social em Contrarreforma: o desmonte do INSS e os entraves ao acesso da classe trabalhadora na pandemia da Covid-19. In: Luziele Tapajós; Tania Regina Krüger; Edivane de Jesus; Fabiana Luiza Negri. (Org.). **Pandemia, políticas públicas e sociedade**. 1ªed. Florianópolis: Emais, 2021, v. 1, p. 81–94. Disponível em: <https://suassccovid19.wordpress.com/wp-content/uploads/2021/03/pandemiapoliticaspUBLICASsociedade_ebook_completo.pdf>. Acesso em: 12 de janeiro de 2026.

LARA, Ricardo. SILVA. Mauri Antonio da. Trabalho e crise social no Brasil contemporâneo. In: ANTUNES, Ricardo. **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil IV: trabalho digital, autogestão e expropriação da vida**. 1. Ed. São Paulo–SP: Boitempo, 2019. p. 487–498.

LARA, Ricardo. Contribuições acerca dos desafios do movimento sindical diante da crise do capital. In: SANT'ANA, Raquel Santos... et al. **O Averso do trabalho II: Trabalho, precarização e saúde do trabalhador**. São Paulo–SP: Expressão Popular, 2010. p. 85–106.

LINHART, Daniel. Modernização e precarização da vida no trabalho. In: ANTUNES, Ricardo. **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil III**: São Paulo–SP: Boitempo, 2014. p. 45–54.

LOPES, Juliana Grasiela da Silva Dantas. BENTO, Elbênia Neris da Silva. O/a assistente social e o uso das tecnologias de informação e comunicação (TICs): tecendo o fazer profissional na contemporaneidade. **Temporalis**, Brasília–DF, ano 24, n. 48, p. 223–238, jul./dez. 2024. Disponível em: <<https://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/46145>>. Acesso em: 25 de janeiro de 2025.

LUKÁCS, György. **História e Consciência de Classe**: estudos sobre a dialética marxista. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

MANZANO, Marcelo; KREIN, José Dari.; ABÍLIO, Ludmila Costhek. A dinâmica da informalidade laboral no Brasil nas primeiras duas décadas do século XXI. In: ANTUNES, R.; ARIAS, A. (org.). **Iceberg à deriva: o trabalho nas plataformas digitais**. São Paulo: Boitempo, 2023.

MARINI, Ruy Mauro. **Dialética da dependência**, 1973. Editora Era, 10ª Ed. México, 1990. Tradução: Marcelo Carcanholo, Universidade Federal de Uberlândia–MG.

MARX, Karl. **1818–1883. Miséria da filosofia** / Karl Marx ; tradução: José Paulo Netto. — 1ª ed. São Paulo, SP: Boitempo, 2023.

MARX, Karl. **O capital: crítica da economia política**. Livro I. O processo de produção do capital. São Paulo, SP: Boitempo, 2023.

MARX, Karl. **Capítulo VI (inédito)**: manuscritos de 1863–1867, O Capital, livro I. São Paulo, SP: Boitempo, 2022.

MARX, Karl. **O capital: crítica da economia política**. Livro III. São Paulo. Boitempo, 2017.

MARX, Karl. **GRUNDRISSE**. Manuscritos econômicos de 1857–1858. Esboço da Crítica da Economia Política. Supervisão Editorial: Mário Duayer. São Paulo, SP: Boitempo, 2011.

MARX, Karl. **Crítica da filosofia do direito de Hegel** — Introdução. São Paulo: Boitempo, 2010.

MARX, Karl; ENGELS, Friedrich. **A ideologia alemã**. São Paulo: Boitempo, 2007.

MARX, Karl. Capital y Tecnologia — Manuscritos inéditos 1861–1863. Tradução em México: Terra Nova, 1980. Disponível em: <<https://www.marxists.org/portugues/marx/1863/mes/tecnologia.htm>>. Acesso em: 20 de outubro de 2025.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis, Vozes, 2007.

MORAIS, Livia Mendes Viana. **A POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL SOBRE A PERSPECTIVA DOS SUJEITOS**: a experiência dos usuários do CRAS de Juiz de Fora–MG. Dissertação de Mestrado — Faculdade de Serviço Social, Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2014. Disponível em: <<https://repositorio.ufjf.br/jspui/bitstream/ufjf/614/1/liviamendesvianamorais.pdf>>. Acesso em: 30 de outubro de 2025.

MOREIRA, Franciele Gonçalves. **As condições e relações de trabalho dos/as assistentes sociais dos CRAS no município de Conselheiro Lafaiete–MG**: a conexão entre processo de trabalho e saúde. Dissertação — Universidade Federal de Juiz de Fora, Faculdade de Serviço Social. Juiz de Fora–MG. p. 187. 2020.

NETTO, José Paulo. Crise do capital e consequências societárias. **Serviço Social e Sociedade**. n. 111, p. 413–429. São Paulo–SP. 2012. Disponível em:

<<https://www.scielo.br/j/sssoc/a/D6MmJKCjKYqSv6kyWDZLXzt/>>. Acesso em: 14 de janeiro de 2026.

NETTO, José Paulo. **Capitalismo Monopolista e Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 2011.

NETTO, José Paulo. BRAZ, Marcelo. **Economia Política: uma introdução crítica**. São Paulo–SP, Cortez, 2009.

NETTO, José Paulo. Introdução ao método da teoria social. In: CFESS (Org.). **30 anos do Congresso da Virada**. Brasília, 2009. p. 667–700. Disponível em: <<https://www.pcb.org.br/portal/docs/int-metodo-teoria-social.pdf>>

PEREIRA, Janaina Aparecida. **Serviço Social e Projeto Ético-Político**: Estudo das possibilidades de sua efetivação no exercício profissional dos/das assistentes sociais nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS's) do município de Juiz de Fora–MG. 2018. Disponível em: <<https://repositorio.ufjf.br/jspui/bitstream/ufjf/7568/1/janainaaparecidaparreira.pdf>>. Acesso em: 09 de outubro de 2025.

PAULA, Luciana Gonçalves Pereira de. A dimensão técnico-operativa no trabalho de assistentes sociais. In: Conselho Regional de Serviço Social de Minas Gerais (CRESS MG), **A Dimensão técnica-operativa no trabalho de assistentes sociais**/ Claudio H. M. Horst; Talita Freire M. Anacleto; Conselho Regional de Serviço Social de Minas Gerais (Orgs.). – Belo Horizonte: CRESS, 2023. Disponível em: <https://www.cress-mg.org.br/wp-content/uploads/2023/06/Livro-CRESS-MG_-A-dimensao-CC%83o-te-CC%81cnico-operativa-no-trabalho-de-assistentes-sociais-.pdf>. Acesso em: 09 de outubro de 2025.

PAULA, Luciana Gonçalves Pereira de. **Estratégias e táticas — reflexões no campo do Serviço Social**. Rio de Janeiro: Lúmen Júris, 2016.

PRAUN, Luci. Trabalho, adoecimento e descartabilidade humana. In: ANTUNES, Ricardo. **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil IV: trabalho digital, autogestão e expropriação da vida**. 1. Ed. São Paulo–SP. Boitempo, 2019. p. 181–221.

Prefeitura Municipal de Juiz de Fora. **Cartilha - Guia de serviços, programas, projetos e benefícios**. Secretaria de Assistência Social (org.). Juiz de Fora, MG, 2025. Disponível em: <<http://www.pjf.mg.gov.br/secretarias/sas/publicacoes/arquivos/CARTILHA-GUIA-DA-REDE-SUAS.pdf>>. Acesso em: 12 de novembro de 2025.

QUIJANO, Aníbal. Colonialidade do poder, eurocentrismo e América Latina. In: LANDER, Edgardo. **A colonialidade do saber: eurocentrismo e ciências sociais**. Perspectivas latino-americanas. Buenos Aires, Argentina. 2006. p. 107–126.

RAICHELIS, Raquel. VICENTE, Damares. DINIZ, Tânia Maria Ramos de Godoi. RODRIGUES, Terezinha de Fátima. Serviço Social e a nova morfologia do trabalho: implicações do trabalho subordinado às TICs. **Temporalis**, Brasília–DF, ano 24, n. 48, p. 13–28, jul./dez. 2024. Disponível em: <<https://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/46479>>. Acesso em: 25 de janeiro de 2025.

RAICHELIS, Raquel. ARREGUI, Carola C. O trabalho no fio da navalha: nova morfologia no Serviço Social em tempos de devastação e pandemia. **Serviço Social e Sociedade**. São Paulo, n. 140, p. 134–152, jan./abr. 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/MVGcWc6sHCP9wFM5GHrpwQR/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 25 de janeiro de 2025.

RAICHELIS, Raquel. Serviço Social: trabalho e profissão na trama do capitalismo contemporâneo. In: RAICHELIS, Raquel... et al. **A Nova Morfologia do Trabalho no Serviço Social**. Cortez. São Paulo–SP. 2018. p. 25 a 65.

RAICHELIS, Raquel. Proteção social e trabalho do assistente social: tendências e disputas na conjuntura de crise mundial. **Serviço Social & Sociedade**. São Paulo–SP, n. 116, p. 609–635. 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/nWD4BRgjxy4H54tJtXyxVst/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 15 de dezembro de 2024.

RAICHELIS, Raquel. O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos. **Serviço Social & Sociedade**. São Paulo–SP, n. 107, p. 420–43. 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/xJZpht8LVT96vSvn7cPNQMR/abstract/?lang=pt> >. Acesso em: 25 de julho de 2023.

RAICHELIS, Raquel. O trabalho do assistente social na esfera estatal. CFESS; ABEPSS, 2009. In: **Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais**. Brasília: CFESS; ABEPSS, 2009. Disponível em: <http://www.cressrn.org.br/files/arquivos/4241J4mH1c54562572Ob.pdf>>. Acesso em: 25 de outubro de 2025.

RAMOS, Tamara Duarte. **A dimensão socioeducativa do trabalho profissional do assistente social: uma análise crítica a partir do cotidiano profissional nos centros de referência de assistência social de Juiz de Fora–MG**. Juiz de Fora–MG: Editora UFJF, 2023. Disponível em: <https://www2.ufjf.br/ppgservicosocial/wp-content/uploads/sites/131/2023/10/A-dimens%C3%A3o-socioeducativa-1.pdf>>. Acesso em: 30 de outubro de 2025.

RANIERI, Jesus. O fenômeno do estranhamento e a atualidade do conteúdo da crítica ao capital: ainda Marx. In: ANTUNES, Ricardo. **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil III**. São Paulo–SP: Boitempo, 2014. p. 107–120.

RIEDEL, Tatiana. BUENO, Elisangela Borba. CORRÊA, Laís Duarte. Tecnologias da informação e da comunicação (TICs): tendências e desafios para o trabalho de assistentes sociais. In: **Serviço social, questão social e políticas públicas** [recurso eletrônico] / Organizadoras: Ednéia Alves de Oliveira, Carina Berta Moljo. – Juiz de Fora: Ed. UFJF, 2024. p. 36-65. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/1iEooc2Ml8LnOaHcrZFyY51C3LF3z5mWg/view>>. Acesso em: 15 de dezembro de 2024.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo, Atlas, 1995.

ROMERO, Daniel. **Marx e a técnica**. São Paulo: Expressão Popular, 2005.

SANTOS, Cláudia Mônica dos. A dimensão técnico-operativa e os instrumentos e técnicas no Serviço Social. In: **Revista Conexões Gerais**. CRESS 6ª Região, n. 3, Ano 2, 2º semestre de 2013. Disponível em:

<<http://www.unirio.br/cchs/ess/Members/silvana.marinho/disciplina-instrumentos-e-tecnicas-de-intervencao/unid-1-unidade-i-servico-social-instrumentalidade-e-a-relacao-entre-teoria-e-pratica/texto-3-santos-claudia-monica-a-dimensao-tecnico-operativa-e-os-instrumentos-e-tecnicas-no-servico-social-revista-conexao-geraes-no3-2o-sem-2013-p-25-30>>. Acesso em: 30 de outubro de 2025.

SANTOS, Josiane Soares, ... et al. Tecnologias de Informação e Comunicação e os impactos para os/as trabalhadores/as e para o Serviço Social. **Temporalis**, Brasília–DF, ano 24, n. 48, p. 7-12, jul./dez. 2024. Disponível em:

<<https://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/47145>>. Acesso: 25 de janeiro de 2025.

STEDILE, João Pedro. **A Questão agrária no Brasil**: o debate na esquerda — 1960 a 1980. São Paulo–SP Expressão Popular. 2012.

SOUZA, Cristiane Luiza Sabino de. A indissociabilidade entre racismo e superexploração da força de trabalho no capitalismo dependente. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, v. 146 (1), p. 16-35, 2023. Disponível em:

<<https://www.scielo.br/j/ssoc/a/4XC6y7XCQj3L8RVFrSvGFGD>>. Acesso em: 01 de outubro de 2025.

SOUZA, Cristiane Luiza Sabino de. Capitalismo dependente e políticas sociais na América Latina. **Argumentum**, Vitória–ES, v. 8, n. 1, p. 48–60, 2016. Disponível em:

<<https://periodicos.ufes.br/argumentum/article/view/11827>>. Acesso em: 01 de outubro de 2025.

SOUZA, Perci Coelho. Sociedade da Informação e Serviço Social: uma nova estratégia de intervenção? In: **Caderno de Comunicações do IX Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais**. Vol. 2. Goiânia, 1998. Disponível em:

<https://drive.google.com/drive/folders/1_BtXh0oHUAmBYixueHsIkrY4kmYV0BhM>. Acesso em: 06 de novembro de 2025.

SOUZA FILHO, Rodrigo de. GURGEL, Claudio. **Gestão democrática e Serviço Social: princípios e propostas para a intervenção crítica**. Cortez. 7. ed. São Paulo, SP. 2016.

SOUZA FILHO, Rodrigo. Fundo público e políticas sociais nos Estados dependentes: considerações teóricas. **Revista Em Pauta**: teoria social e realidade contemporânea, [S. l.], v. 14, n. 37, 2016. DOI: 10.12957/rep.2016.25401. Disponível em:

<<https://www.e-publicacoes.uerj.br/revistaempauta/article/view/25401>>. Acesso em: 01 de outubro de 2025.

SOUZA FILHO, Rodrigo. OLIVEIRA, Ester de Almeida. Gestão do SUAS em Juiz de Fora: análise da estrutura burocrática. In: MOLJO, Carina Berta DURIGUETTO, Maria Lúcia.

Sistema Único de Assistência Social, Organizações da Sociedade Civil e Serviço Social: uma análise da realidade de Juiz de Fora. 2ª ed., atual — Juiz de Fora–MG: Ed. UFJF, 2014.

TAVARES, Maria Augusta. Trabalho informal: os fios (in)visíveis da produção capitalista. **Revista Outubro**. n. 7. 2002. Disponível em: <<https://img.fae.edu/galeria/getImage/1/361633460249798.pdf>>. Acesso em: 12 de dezembro de 2024.

TOMICH, Dale. Trabalho escravo e trabalho livre (Origens Históricas do Capital). **Revista USP**, 13ª Ed., p. 100–117. 1992. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/revusp/article/view/25603/27345>>. Acesso em: 09 de outubro de 2025.

VELOSO, Renato dos Santos. SIERRA, Vânia Morales. Serviço Social, Tecnologia e Racionalização: desafios postos ao exercício profissional. **Temporalis**, Brasília–DF, ano 24, n. 48, p. 64–78, jul./dez. 2024. Disponível em: <<https://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/46666>>. Acesso em: 25 de janeiro de 2025.

VELOSO, Renato dos Santos. Serviço Social, Trabalho e Tecnologia da Informação. **Em Pauta**, Rio de Janeiro–RJ, v. 9, n. 27, p. 71–90. Jul. 2011. Disponível em: <<https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revistaempauta/article/view/2499>>. Acesso em: 25 de janeiro de 2025.

VICENTE, Damares. Serviço Social, trabalho e desgaste mental. In: RAICHELIS, Raquel... et al. **A Nova Morfologia do Trabalho no Serviço Social**. Cortez. São Paulo–SP. 2018. p. 150–181.

VIEIRA PINTO, Álvaro. **O conceito de tecnologia**. Rio de Janeiro: Contraponto, 2005. v. 2.

WOLF, Simone. Qualidade Total e Informática: A constituição do novo “homem-máquina”. In: ANTUNES, Ricardo. SILVA, Maria Aparecida Moraes. **O Averso do trabalho**. 2ª ed. São Paulo: Expressão Popular, 2010. p. 291–331.

YAZBEK, Maria Carmelita. Estado, Políticas Sociais e Implementação do SUAS. In: BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Instituto de Estudos Especiais da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. **CapacitaSuas. Volume 1**. SUAS: Configurando os Eixos de Mudança. Brasília: MDS, 2008. p. 79 a 130. Disponível em: <https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/cadernos/SUAS_Vol1_%20Mudanca.pdf>. Acesso em: 09 de outubro de 2025.

APÊNDICES

APÊNDICE A — Questionário para aplicação de entrevistas.

CARACTERIZAÇÃO DO SUJEITO (Informações pessoais e profissionais)

1. Identidade de gênero:

- a. ☐ Mulher cisgênera
- b. ☐ Homem cisgênero
- c. ☐ Mulher trans
- d. ☐ Homem trans
- e. ☐ Pessoa não binária
- f. ☐ Outro: _____
- g. ☐ Prefiro não responder

2. Heteroidentificação (raça/cor):

- a. ☐ Preta
- b. ☐ Parda
- c. ☐ Branca
- d. ☐ Amarela
- e. ☐ Indígena
- f. ☐ Prefiro não responder

3. Faixa etária:

- a. ☐ Até 25 anos
- b. ☐ 26 a 35 anos
- c. ☐ 36 a 45 anos
- d. ☐ 46 a 55 anos
- e. ☐ 56 anos ou mais

4. Formação em Serviço Social:

- a. Ano de conclusão: _____
- b. Instituição: _____
- c. Modalidade:
 - i. ☐ Presencial

ii. ☐ A distância

5. Possui especialização, mestrado ou outra formação continuada?

- a. ☐ Sim. Qual(is)? _____
- b. ☐ Não

6. Há quanto tempo atua como assistente social?

- a. ☐ Menos de 1 ano
- b. ☐ 1 a 5 anos
- c. ☐ 6 a 10 anos
- d. ☐ Mais de 10 anos

7. Vínculo atual com a Prefeitura de Juiz de Fora-MG:

- a. Tipo de contrato: _____
- b. Tempo de atuação no cargo atual: _____

II. CONDIÇÕES DE TRABALHO E ESTRUTURA TECNOLÓGICA

8. O espaço físico e os recursos disponíveis são suficientes para o exercício profissional?

Quais são esses recursos?

Resposta:

9. Você utiliza equipamentos ou recursos digitais no seu cotidiano de trabalho?

- ☐ Celular pessoal
- ☐ Celular institucional
- ☐ Telefone fixo
- ☐ Computador
- ☐ Internet
- ☐ Aplicativos de mensagem (ex: WhatsApp, SMS)
- ☐ Outros: _____

10. Descreva como esses recursos são utilizados no seu trabalho?

Resposta:

III. USO DE SISTEMAS

11. Você utiliza algum desses sistemas, software ou plataforma digital no trabalho?

- ☐ GESUAS
- ☐ Prontuário SUAS
- ☐ Sistema de Informação do SUAS (CadSUAS, RMA, Censo SUAS, etc.)
- ☐ Meu INSS e BPC (Benefício de Prestação Continuada)
- ☐ CadÚnico Digital
- ☐ Data Prev
- ☐ Sibec
- ☐ Sicom
- ☐ Carteira da Pessoa Idosa
- ☐ Passe Livre Interestadual
- ☐ 1 doc
- ☐ Plataforma Gov.br (outros serviços)
- ☐ Google Drive, Google Docs, Google Planilhas
- ☐ Outros: _____

12. Descreva como esses sistemas são utilizados no seu cotidiano profissional?

Resposta:

13. Para quais finalidades esses sistemas são utilizados? (ex: registro de atendimento, monitoramento, controle de produção, gestão de benefícios etc.)

Resposta:

14. Como você descreveria o funcionamento desses serviços?

- a. ☐ Funciona adequadamente, sem dificuldades
- b. ☐ Funciona com limitações técnicas (ex: lentidão, instabilidade).
- c. ☐ Possui recursos úteis, mas de difícil acesso.
- d. ☐ O uso é obrigatório, mas não há capacitação suficiente.

IV. IMPACTOS DAS TECNOLOGIAS NO TRABALHO PROFISSIONAL

15. Como o uso das TICs se relaciona com a autonomia profissional?

Resposta:

16. As tecnologias utilizadas no serviço alteram a demanda de trabalho?

Resposta:

17. As ferramentas tecnológicas interferem na dinâmica de contato com os usuários? Em que aspectos?

Resposta:

18. O uso das TICs impacta a organização do seu tempo de trabalho? Como? O trabalho fica limitado ao espaço de serviço?

Resposta:

19. Os serviços disponíveis são feitos por quais profissionais da equipe. Como se dá a delimitação de atribuições e competências?

Resposta:

20. Como se dá a garantia do sigilo profissional a partir do uso dessas ferramentas?

Resposta:

V. PERCEPÇÃO PROFISSIONAL

21. Você se sente preparado(a) para lidar com as tecnologias exigidas na sua atuação profissional?

Resposta:

22. A formação profissional e a formação continuada atendem às novas demandas de trabalho que partem do desenvolvimento tecnológico? Há cursos de capacitação no serviço?

Resposta:

23. Em sua opinião, quais são os principais pontos positivos do uso das TICs no trabalho? E quais são os principais desafios ou limitações enfrentados?

Resposta:

APÊNDICE B — Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Gostaríamos de convidar você a participar como voluntário(a) da pesquisa: *A primazia das tecnologias no mundo do trabalho: uma análise da influência das tecnologias de informação e comunicação no trabalho de assistentes sociais da Prefeitura de Juiz de Fora-MG*. O motivo que nos leva a realizar esta pesquisa é a relevância que as discussões sobre as tecnologias têm alcançado dentro do Serviço Social. Nesta pesquisa, pretendemos *analisar o impacto das tecnologias de informação e comunicação no cotidiano profissional de assistentes sociais inseridos nos CRAS e CREAS da Prefeitura Municipal de Juiz de Fora-MG*.

Caso você concorde em participar, vamos fazer as seguintes atividades com você: uma entrevista individual, a partir da aplicação do questionário semiestruturado, contendo perguntas sobre a influência das tecnologias no trabalho de assistentes sociais no município. Mediante a autorização do participante, a entrevista será gravada, como forma de consulta da pesquisadora, caso necessário. Os dados de identificação serão confidenciais e os nomes preservados.

Os riscos que a pesquisa pode apresentar consistem no constrangimento do profissional em responder a alguma questão inserida no questionário semiestruturado. Os participantes podem se sentir desconfortáveis ou emocionados ao responder a perguntas difíceis. Além disso, pode haver invasão de privacidade, pois a coleta de dados pessoais pode gerar preocupações sobre a exposição de informações privadas. Outro risco potencial é a revitimização, onde os participantes podem reviver experiências traumáticas ao discutirem situações difíceis do seu trabalho. Caso sinta qualquer desconforto, o participante de pesquisa poderá optar por não responder à questão, bem como desistir de participar da pesquisa em qualquer momento, sem a necessidade de expor seus motivos. Com o objetivo de minimizar riscos referentes a quebra de sigilo das informações prestadas, os pesquisadores trataram a identidade dos/as participantes com padrões profissionais de sigilo e confidencialidade, atendendo à legislação brasileira, em especial, às Resoluções 466/2012 e 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde, e utilizarão as informações somente para fins acadêmicos e científicos.

A presente pesquisa não trará benefícios imediatos ao participante. Entretanto, seu desenvolvimento é de suma importância para identificar como se materializam as relações de trabalho de assistentes sociais em Juiz de Fora mediante o fortalecimento das tecnologias,

contribuindo para identificar quais são os reflexos da precarização de trabalho no espaço sócio-ocupacional em que o profissional se insere, bem como quais reflexos mais se encontram presentes em campos de trabalho diferentes, proporcionando conhecimento acadêmico-científico sobre esta realidade, a partir da sistematização destes dados.

Para participar deste estudo, você não vai ter nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira. Apesar disso, se você tiver algum dano por causadas atividades que fizemos com você nesta pesquisa, você tem direito a buscar indenização. Você terá todas as informações que quiser sobre esta pesquisa e estará livre para participar ou recusar-se a participar. Mesmo que você queira participar agora, você pode voltar atrás ou parar de participar a qualquer momento. A sua participação é voluntária e o fato de não querer participar não vai trazer qualquer penalidade ou mudança na forma em que você é atendido(a). O pesquisador não vai divulgar seu nome. Os resultados da pesquisa estarão à sua disposição quando finalizada. Seu nome ou o material que indique sua participação não será liberado sem a sua permissão. Você não será identificado(a) em nenhuma publicação que possa resultar.

Este termo de consentimento encontra-se impresso em duas vias originais, sendo que uma será arquivada pelo pesquisador responsável e a outra será fornecida a você. Os dados coletados na pesquisa ficarão arquivados com o pesquisador responsável por um período de 5 (cinco) anos. Decorrido este tempo, o pesquisador avaliará os documentos para a sua destinação final, de acordo com a legislação vigente. Os pesquisadores trataram a sua identidade com padrões profissionais de sigilo e confidencialidade, atendendo à legislação brasileira, em especial, à Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde, e utilizarão as informações somente para fins acadêmicos e científicos.

Para participar da pesquisa, é necessário que o candidato a participante esteja de acordo com este termo e tenha suas dúvidas sanadas sobre todos os aspectos pertinentes a pesquisa que lhe interessem e devam ser explicitados, seguindo o rigor da legislação. Declaro que concordo em participar da pesquisa e que me foi dada a oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

Juiz de Fora, _____ de _____ de 20__ .

Assinatura do Participante

Vitória Maria Gomes Machado
Pesquisador Responsável

Isaura Gomes Carvalho de Aquino
Equipe de Pesquisa

Pesquisadora responsável: Vitória Maria Gomes Machado

Equipe: Isaura Gomes Carvalho de Aquino

Endereço: Faculdade de Serviço Social: Universidade Federal de Juiz de Fora, Rua José Lourenço Kelmer – São Pedro - Juiz de Fora, MG – 36036-900. Telefone (32) 2102-3561.

Email: vitoriamgomesm@gmail.com/ isauraaquino@gmail.com

Em caso de discordância ou irregularidades sob o aspecto ético desta pesquisa, você poderá consultar: CEP/UFJF – Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos. Universidade Federal de Juiz de Fora. Campus Universitário - Pró-Reitoria - Sala da PROPP - Rua José Lourenço Kelmer – São Pedro - Juiz de Fora, MG – 36036-900. Telefone: (32) 2102-3788

Rubrica do Participante de pesquisa ou responsável: _____

Rubrica do pesquisador: _____

APÊNDICE C — Termo de Confidencialidade e Sigilo

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

Eu, Vitória Maria Gomes Machado, responsável pelo projeto de pesquisa intitulado ***“O fortalecimento das tecnologias no mundo do trabalho: uma análise da influência das tecnologias de informação e comunicação no cotidiano profissional dos assistentes sociais da Prefeitura de Juiz de Fora-MG”***, declaro cumprir com todas as implicações abaixo:

Declaro:

- Que o acesso aos dados registrados em prontuário de pacientes (OBS: caso os dados coletados não sejam prontuário de pacientes o pesquisador deverá alterar. Esta informação deve ser removida antes de salvar o documento) ou em bases de dados para fins da pesquisa científica será feito somente após aprovação do projeto de pesquisa pelo Comitê de Ética;
- Que o acesso aos dados será supervisionado por uma pessoa que esteja plenamente informada sobre as exigências de confiabilidade;
- Meu compromisso com a privacidade e a confidencialidade dos dados utilizados preservando integralmente o anonimato e a imagem do participante, bem como a sua não estigmatização;
- Não utilizar as informações em prejuízo das pessoas e/ou das comunidades, inclusive em termos de autoestima, de prestígio e/ou econômico-financeiro;
- Que o pesquisador responsável estabeleceu salvaguardar e assegurar a confidencialidades dos dados de pesquisa;
- Que os dados obtidos na pesquisa serão usados exclusivamente para finalidade prevista no protocolo;
- Que os dados obtidos na pesquisa somente serão utilizados para o projeto vinculado, os quais serão mantidos em sigilo, em conformidade com o que prevê os termos da resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde, assino este termo para salvaguardar seus direitos.

Pesquisador responsável: Vitória Maria Gomes Machado

Endereço: Faculdade de Serviço Social: Universidade Federal de Juiz de Fora, Rua José Lourenço Kelmer – São Pedro - Juiz de Fora, MG – 36036-900. Telefone (32) 2102-3561.

Email: vitoria.m.machado@ufv.br

Juiz de Fora 12 de novembro de 2024

Documento assinado digitalmente
 **VITÓRIA MARIA GOMES MACHADO**
Data: 12/11/2024 17:27:18-0300
verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Assinatura
Vitória Maria Gomes Machado

ANEXO

ANEXO A — AUTORIZAÇÃO PARA PESQUISA



AUTORIZAÇÃO PARA PESQUISA

Maria Lúcia Salim Miranda Machado, Secretária de Assistência Social / Prefeitura de Juiz de Fora autorizo a realização da pesquisa intitulada “O fortalecimento das tecnologias no mundo do trabalho: uma análise da influência das tecnologias de informação e comunicação no cotidiano profissional dos assistentes sociais da Secretaria de Assistência Social / PJJ” a ser conduzida sob a responsabilidade da pesquisadora **Vitória Maria Gomes Machado** (Universidade Federal de Juiz de Fora) e da Equipe **Isaura Gomes Carvalho de Aquino** (Universidade Federal de Juiz de Fora), a ser realizada nas unidades de CRAS e CREAS da SAS / Prefeitura Municipal de Juiz de Fora-MG.

Estando a responsável pelo projeto pesquisadora Vitória Maria Gomes Machado, ciente dos aspectos éticos, comprometendo-se a resguardar a confidencialidade, o sigilo, a proteção da imagem, e o encaminhamento a essa Secretaria do resultado final do trabalho.

Juiz de Fora, 28 de outubro de 2024.


Maria Lúcia Salim Miranda Machado
Secretária de Assistência Social
Prefeitura de Juiz de Fora