



Tecnologia, trabalho e informação sob a ótica da desigualdade social: implicações na política social

Technology, work and information from the perspective of social inequality: implications for social policy

Maria Luiza Amaral Rizzotti^a

 <https://orcid.org/0000-0002-0382-6866>

Ana Patrícia Pires Nalesso^b

 <https://orcid.org/0000-0002-2903-738X>

Resumo: Este estudo pressupõe a indissociabilidade das dimensões econômicas, políticas e sociais na adoção de tecnologias de informação, reconhecendo a relação histórica entre elas e as condições de trabalho. Aborda a incorporação recente da tecnologia da informação nas políticas sociais e tangencia as repercussões para o trabalho dos assistentes sociais. Igualmente, destaca o caráter de classe das revoluções tecnológicas que, de forma excludente, impactam o mundo do trabalho e ampliam a desigualdade social.

Palavras-chave: Trabalho. Tecnologia. Política social. Desigualdade social.

Abstract: This study assumes the inseparability of economic, political and social dimensions in the adoption of information technologies and recognizes the historical relationship between them and working conditions. It addresses the recent incorporation of information technology into social policies and tangency the repercussions for the work of social workers. It also highlights the class character of technological revolutions that impact the world of work and social inequality increase.

Keywords: Work. Technology. Social policy. Social inequality.

^aUniversidade Federal da Paraíba (UFPB), João Pessoa/PB, Brasil.

^bUniversidade Estadual de Londrina (UEL), Londrina /PR, Brasil.

Recebido: 15/12/21 ■ Aprovado: 8/2/22



Introdução

A tecnologia como impulsionadora das transformações no mundo do trabalho não pode ser dissociada das dimensões econômicas, sociais nem políticas que emolduram historicamente a sociedade e seus avanços ou retrocessos civilizatórios. A cada tempo, as formas de exploração pelo trabalho têm consequências na vida social e nas expressões da questão social. Também é fundamental considerar a dimensão política que se define pela correlação de forças e as disputas que, pendularmente, responderam por avanços de direitos para a classe trabalhadora.

O conteúdo posto neste artigo resulta de uma pesquisa sobre desigualdade social e seus indicadores e, neste caso específico, a intrínseca relação com o mundo do trabalho. Para tratar do tema, foram escolhidos três recortes: (i) a centralidade do trabalho na definição das condições de vida e, por conseguinte, a relação da exploração do trabalho e a questão social; (ii) os avanços tecnológicos que transformaram historicamente a condição de trabalho; (iii) a adoção de novas tecnologias nas políticas sociais, espaço privilegiado do trabalho do assistente social, tanto no que se refere ao seu uso pelo profissional quanto no que concerne ao fosso de mais desigualdade que o não acesso às inovações tecnológicas causou na vida dos cidadãos atendidos pelos assistentes sociais.

O recorte que se fará tem como fundamento a intrínseca relação entre a reestruturação produtiva e a parcela de contribuição para essa reestruturação, advinda do acréscimo tecnológico que incide sobre a qualificação dos trabalhadores e a própria organização e gestão. Além disso, faz uma leitura, à luz das implicações no direito trabalhista, das rotinas de mais ou menos exploração, dialogando com as novas exigências de produtividade.

Os dias atuais têm demonstrado, com veemência, a necessidade de a ciência apontar os rumos do desenvolvimento em todas as áreas do conhecimento. O conteúdo expresso neste artigo é apenas um fragmento de um caleidoscópio de dados e informações sistematizados e





analisados. Trata, especialmente, da realidade do mundo do trabalho que, muito embora seja só uma dimensão da leitura, representa centralidade na determinação da desigualdade, considerando o modelo econômico e social em curso no Brasil dos dias de hoje. Assim, o encadeamento dos riscados neste texto inicia-se com o fundamento teórico-metodológico da questão social no mundo capitalista e a centralidade da exploração do trabalho sob a ótica do antagonismo das classes.

Outro aspecto fundante a ser tratado na relação trabalho e tecnologia é sua intersecção ao longo da história, sobretudo a partir do século XVIII, quando já há avanços com a introdução da maquinaria. O século XX foi marcado pela robotização e, atualmente, a informatização que flexibiliza, ainda mais, as relações de trabalho. As tecnologias possibilitaram a flexibilização produtiva e a criação de rede de empresa (atendimentos de *call center*) envolve trabalhadores mais visíveis (*motoboys*) até atividades mais clássicas, como as do sistema de saúde, educação, entre outras. Não é possível afirmar que exista uma relação diretamente causal entre a introdução de tecnologias e mais tempo livre para os trabalhadores. Quando emergiram as tecnologias, apregoava-se mais tempo de trabalho livre, mas, ao contrário, o que se tem é um paradoxo, pois enquanto uns estão sem empregos e renda, e os que também só conseguem trabalhar de menos, outros trabalham demais, sem tempo livre. Nessa linha, é possível afirmar que a tecnologia não é responsável unicamente pelas transformações nas relações de trabalho, mas guarda um lugar de relevância.

No Brasil, além das mudanças no mundo do trabalho advindas da introdução de novas tecnologias, há um acirramento dessa flexibilização em função das reformas trabalhistas adotadas pelos governos neoliberais de 2017 em diante. Portanto, a tese que embasa a análise neste estudo é de que não se pode dissociar a dimensão tecnológica da política e econômica. Nessa mesma esteira, foi possível reconhecer que as mudanças nas relações de trabalho no Brasil tiveram impacto no empobrecimento da classe trabalhadora e retomar o debate do trabalho humano como





produtor de valor e riqueza é fundamental e, por conseguinte, a luta por sua proteção e aprimoramento.

O espaço ocupacional do assistente social, fundamentalmente no âmbito das políticas sociais, também vem sofrendo esse impacto tecnológico, que associa os antigos modelos de gestão com a introdução de formas que apontam para o binômio de diminuição de custo e mais produção e impactam na organização e na gestão do trabalho. Acrescente-se que, no âmbito da gestão das políticas sociais, os avanços no que concerne à gestão da informação dizem respeito, em grande medida, ao acesso e ao trânsito. Reconhece-se o necessário avanço no que tange ao conjunto de tecnologias de informação que permite o uso de *softwares* e *hardwares*, assim como dos demais sistemas disponíveis.

Não foi sem motivo que a pesquisa que deu origem a este artigo ocupou-se de aprimorar, com os alunos e os profissionais de Serviço Social, o uso das tecnologias de informação para construir leituras da realidade social, associando a destreza no uso de informações informatizadas e nos diferentes meios eletrônicos com a preocupação acadêmica da apropriação da realidade, superando a fragmentação, a dimensão a-histórica, a especificidade por si só, mas, ao mesmo tempo, confrontando o simples e o complexo, o particular e o universal. Nessa mesma direção, analisou a incorporação do uso da tecnologia para o acesso a bens e serviços nas políticas sociais, a exemplo do aplicativo do Auxílio Emergencial durante a pandemia da covid-19.

Mais do que nunca, faz-se necessário formar profissionais que tenham compromisso com a leitura crítica da realidade social e que, para tanto, reconheçam a essencialidade da relação capital-trabalho nas determinações da questão social. Assim, deve-se trazer para esta lente uma análise sobre o acesso ou a exclusão aos avanços tecnológicos, que não se dissocia da direção econômica, política nem social. A reflexão posta aqui reconhece que a dimensão ética e política está plasmada no uso da tecnologia em todas as áreas. Com essa chave analítica, o conteúdo foi organizado em dois temas principais: (i) fundamentos da desigualdade





social — trabalho e capitalismo; e (ii) tecnologia da informação na gestão das políticas sociais e suas implicações no cotidiano do trabalho profissional do assistente social. Por fim, destaca-se a centralidade do tema em tela como mais um campo de luta por direitos.

1. Revoluções tecnológicas: o *continuum* da lógica do capital

A história é um construir permanente de ideias e costumes, em que as relações são estabelecidas e superadas e novas assumem o lugar numa constante mudança. Esse processo no qual toda a humanidade se movimenta não acontece desvinculado do modo de produção. Como aponta Marx (1989), os homens produzem materialmente, a partir de forças produtivas renovadas de forma contínua e, assim, alteram o modo de produzir e viver em sociedade. Literalmente, o autor afirma: “Há um movimento contínuo de crescimento nas forças produtivas, de destruição nas relações sociais, de formação nas ideias; de imutável só existe a abstração do movimento” (Marx, 1989, p. 106).

Nesse *continuum*, os homens vão produzindo diferentes formas de satisfazer suas necessidades e, pelo mesmo processo, reconfiguram suas necessidades e a dinâmica societária. As relações de produção do capitalismo têm um caráter complexo, pois produzem riqueza e miséria no mesmo pêndulo; como posto por Marx (1989, p. 107):

[...] nas mesmas relações em que se produz a riqueza, também se produz a miséria que, nas mesmas relações onde há desenvolvimento das forças produtivas, há uma força produtora de repressão; que estas relações só produzem a riqueza burguesa.

Dessa forma, na sociedade burguesa, não importa o quanto as forças produtivas se desenvolvam, a classe trabalhadora continuará expropriada. É nesse sentido que se colocam as chamadas revoluções tecnológicas, na





medida em que, por um lado, favorecem a produção da riqueza aos detentores do capital, e até trazem facilidades e contribuições para a vida em sociedade, por outro, a condição de expropriação do trabalhador permanece.

No que se refere à introdução das tecnologias nas formas de produzir e, por conseguinte, na reconfiguração das relações sociais, é possível identificar que o grande marco seja a máquina a vapor. A Revolução Industrial, iniciada na segunda metade do século XVIII, revolucionou a forma de produzir a vida em sociedade, a exploração da classe trabalhadora se acentuou com jornadas de trabalho esgotantes e uma condição de penúria. Engels (2008) faz observações bastante importantes para compreendermos a situação da classe operária no estabelecimento do capitalismo, destacando desde as precárias condições de trabalho até jornadas extenuantes e as irrisórias formas de pagamento. O não trabalho, assim como o trabalho, colocava em risco a sobrevivência do trabalhador.

[...] um completo caos de casas amontoadas, todas mais ou menos inabitáveis, cuja sujeira interna corresponde perfeitamente à imundície que as circunda. E como, nessa situação, as pessoas poderiam ser limpas? Não existem as mínimas condições para a satisfação das necessidades naturais e cotidianas. As instalações sanitárias são tão raras que estão constantemente ocupadas ou, para a maioria das pessoas, muito afastadas. Como pretender que as pessoas se lavem, quando têm à sua disposição somente as águas imundas do Irk, com canalizações e bombas apenas nos bairros decentes? (Engels, 2008, p. 94).

Essa condição de vida de privações, a que eram sujeitados os trabalhadores, contrastava com as condições de vida da classe detentora dos meios de produção, que podia encontrar produtos para satisfazer suas necessidades, mas que tinham preços proibitivos à classe trabalhadora. A situação descrita pelo autor será ainda mais exacerbada com a introdução de novas tecnologias no processo industrial. A chamada segunda revolução tecnológica, no século XIX, efetivou a utilização da energia elétrica, o que trouxe ainda mais rapidez à produção. Nesse momento, a maquinaria





progressivamente caminha substituindo o trabalho antes realizado pelo operário, o que implicou um grande número de desempregados. Grupos de desempregados que, segundo Engels (2008), conformavam o exército industrial de reserva, homens, mulheres e crianças que passam a viver, como se fosse possível, em condições ainda piores.

[...] o operário moderno, ao contrário, ao invés de se elevar com o progresso da indústria, desce cada vez mais, caindo inclusive abaixo das condições de existência de sua própria classe. O operário torna-se um pobre (Pauper) e o pauperismo que cresce ainda mais rapidamente do que a população e a riqueza (Marx; Engels, 1988, p. 77).

Dessa forma, com a segunda revolução tecnológica foram efetivados inúmeros agravos das questões ligadas à pobreza. Como coloca Di Giovanni (2008), a ideia de pobreza não mais será, a partir do final do século XIX, vinculada exclusivamente a méritos pessoais:

[...] mas um fenômeno ligado a uma relação muito estreita com as condições sociais de vida e, particularmente, de trabalho. Ou pelo menos, que se estava diante de um outro tipo de pobreza: não aquela dos párias, dos loucos e doentes, mas a pobreza paradoxal daqueles que trabalhavam (Di Giovanni, 2008, n. p.).

É nesse contexto que a terceira revolução tecnológica vai contribuir, ainda mais, para o aumento da produção e da desigualdade entre capital e trabalho; a introdução da tecnologia revolucionou a produção e a vida. As tecnologias da informação e das telecomunicações alteram os padrões de interação humana. Desse modo, o mundo do trabalho continuou na mesma lógica já apontada e identificada por Marx (1989) e, de fato, é no século XX que ocorrem as transformações societárias profundas e extensas. Conforme Netto (1996), a substituição da eletromecânica pela eletrônica, conjuntamente com a informatização, modificou, de maneira efetiva, a produção. A partir de 1970, o capitalismo monopolista se vê





em crise e, como alternativa, reordena o modelo da produção, mas, para isso, faz uso das tecnologias, que passaram a ser essenciais e garantiram não só a automação, mas também as novas formas de comunicação que deram fluidez e mobilidade às transações financeiras.

A flexibilização do mundo do trabalho, mediada pelos avanços da revolução tecnológica na direção do capital, trouxe a desregulamentação das relações de trabalho, a intensificação da substituição do trabalho vivo pelo trabalho morto, o aumento exponencial do exército industrial de reserva e a precarização do mundo do trabalho. Esse cenário tratado por Borón (2008) reconhece que há parcelas da população à espera para serem exploradas.

Atreloados à dinâmica do capital, os circuitos de informação conformam redes que estabelecem padrões e formatos para a vida. Interligam-se em escala mundial e com a rapidez de tempo presente. Assim, as relações sociais são agora conformadas em padrão mundial em tempo real/imediato. Toda essa capacidade da tecnologia não foi colocada a serviço da humanidade, mas na direção específica dos superlucros do capital, na medida em que exponencia a mercantilização das relações sociais. Sobre esse novo tempo definido pelas inovações tecnológicas, Leite (2021, p. 357) pontua:

Por um lado, o desenvolvimento dos mercados oferece recursos tecnológicos (inovações) que mudam as formas de interação social e de circulação de informações e produtos (materiais e simbólicos). Por outro lado, os sistemas de comunicação vão se instalando como fenômeno capaz de moldar as necessidades dos indivíduos e os comportamentos na sociedade, pois sugerem novos hábitos e padrões de vida.

É exatamente aprofundando essa lógica com a internet, os *smartphones* povoando o cotidiano das pessoas em todo o planeta, de forma material ou no campo dos desejos, que adentramos a quarta revolução tecnológica, no século XXI, quando se coloca a “internet das coisas”. São adotados equipamentos programados para se autorregularem, de





máquinas complexas das indústrias e do campo da saúde até carros que indicam colisão e geladeiras que acertam suas temperaturas. A tecnologia ocupa a vida de muitos, mas também produz os infoexcluídos, a desigualdade se agudiza. Como bem assevera Gorender (1997, p. 311):

As alterações verificáveis nas relações de produção não atenuam a essência do modo de produção capitalista; ao contrário, fortalecem seus traços fundamentais, cuja contundência como que se incrementa ao infinito. Esses traços fundamentais resumem-se no capital e na sua dinâmica.

Nesse *continuum*, é importante reforçar que “o trabalho se organiza e se divide diferentemente conforme os instrumentos de que dispõe” (Marx, 1989, p. 125). Numa sociedade em que a tecnologia se coloca de forma central, o trabalho vai assumir características próprias, reconfigurando o seu fazer. Desse modo, é possível dizer que a contemporaneidade traz diferentes desafios ao Serviço Social no que se refere aos rebatimentos da incorporação ou da falta da inclusão das novas tecnologias nos espaços sócio-ocupacionais da profissão.

Cabe ressaltar que esse contexto foi agravado na conjuntura brasileira que, conjuntamente a um governo que implementou medidas restritivas de acesso a direitos historicamente conquistados, enfrenta a pandemia da covid-19, com posições governamentais que se distanciam das proposições da ciência, não implementando medidas sanitárias efetivas para impedir o avanço da epidemia no país e, efetivamente, impõe o enfraquecimento dos sistemas públicos protetivos, com uma política econômica que não assegura os postos de trabalho e coloca o trabalhador em condições inópias.

Na pauta nacional, figuram novamente a miséria, a fome e tantas outras expressões da questão social presentes no cotidiano do trabalho do assistente social, que exigem do profissional habilidades e competências que se fortalecem no apreender da dinâmica societária, das demandas e movimentos da população e, fundamentalmente, do conhecimento das políticas sociais.





2. A tecnologia da informação no âmbito das políticas sociais: espaço privilegiado da atuação do assistente social

Abordar o tema central deste estudo implica reunir pelo menos três dimensões que se plasmam no cotidiano profissional do assistente social: (i) as transformações tecnológicas adotadas nas estruturas dos serviços (instituições públicas e privadas) e, neste caso, vale um destaque para os avanços nos caminhos cibernéticos de informação e comunicação no âmbito das gestões das políticas sociais, pois são espaços privilegiados de alocação dessa categoria profissional. No entanto, os sistemas adotados na maioria das políticas públicas necessitam de aprimoramentos, no sentido de se tornarem mais amigáveis e socializar os dados sistematizados; (ii) o acesso às modificações tecnológicas para a sociedade como um todo e o não acesso do público-alvo dos serviços sociais a essas modificações, aprofundando o fosso de desigualdade social. Esse elemento deve ser considerado mais um indicador de desproteção pelos profissionais que organizam os dados de realidade, quer individuais, quer de coletivos territoriais e de grupos populacionais; (iii) as lutas por direitos sociais, incluindo o direito à informação como um dos fundamentais na sociedade tecnológica e cibernética, considerando que, no século XXI, o acesso à informação é um direito fundamental.

A pergunta que faz erigir as reflexões aqui postas diz respeito ao que se deve considerar de novo no cotidiano profissional do assistente social diante dos avanços e das modificações no mundo do trabalho, impulsionados pela realidade atual de tecnificação e informação e comunicação. A busca dessas respostas se fia nos conteúdos apontados no item anterior, que considera os fundamentos das transformações históricas do mundo do trabalho e a fundante premissa de que a tecnologia não é neutra, mas se traveste da dimensão político-ideológica, e joga um jogo crucial na dinâmica do mundo capitalista e da exploração do trabalho.

Ao mesmo tempo, reconhece-se o valor dos avanços no mundo tecnológico e cibernético, assim como a brutal diferença de uma era com



comunicação fluida e rápida, que tem potencial de integração mundial e a facilitação de acesso a inúmeros serviços de toda natureza. É exatamente por esse avanço que cabe dialogar sobre os desafios e novas empreitadas profissionais do assistente social, tanto na esfera profissional como das lutas sociais pela garantia de acesso livre e igualitário.

Para demarcar o acirramento das diferenças, é inexorável considerar o período pandêmico que desenhou a mais grave crise sanitária e social no século XXI com o advento e o espalhamento da covid-19 em todo o planeta. Esse contexto desnudou a realidade da desigualdade social acalentada e intrínseca ao modelo capitalista. As exigências de isolamento social, em especial a restrição de acesso à escola e a outros serviços nas diferentes políticas públicas, tornaram primaz a condição de comunicação cibernética e virtual; o déficit desse acesso pelos grupos populacionais mais desprotegidos e vulnerabilizados tornou a pobreza e a desigualdade ainda mais cruéis.

No Brasil, em que pese uma possibilidade de cadastro do auxílio emergencial¹ poder ser realizado por aplicativo bancário se mostrar uma possível facilitação, ao mesmo tempo trouxe à tona milhares de brasileiros(as) que não dispunham da menor condição objetiva nem de acesso à informação para que esse direito se concretizasse. Essa diferença também não foi diferente no que concerne a crianças e jovens em relação à educação. O que está em destaque é o quanto os avanços tecnológicos colocados no pêndulo da pobreza podem e devem suscitar um novo modo de atuar, na perspectiva da garantia do direito aos avanços do mundo contemporâneo.

A história das transformações tecnológicas tem mostrado dupla face, pois, de um lado, envolve desenvolvimento e modernização, em

¹ A oferta do auxílio emergencial durante a pandemia, cujo desenho proposto pelo governo brasileiro, em âmbito federal, utilizou uma lógica de transação bancária com certo nível de complexidade, deixou milhares de pessoas desprovidas de apoio logístico e de conhecimento para essa operação. Esse fato só serve de exemplo de que, para além da exclusão tecnológica de acesso ao mundo do trabalho, também já se vive a exclusão em acessos que garantiriam direitos sociais.



especial para as empresas de grande porte e, de outro, tem se tornado mais uma modalidade de alienação, na medida em que não permite o usufruto dos bens trazidos pela inovação tecnológica quando não socialmente acessados. Esse não uso tem diferentes causalidades, no entanto a apartação da essência do avanço tecnológico e seus favorecimentos acirram a desigualdade. Além disso, incide diretamente no aumento do desemprego para milhares de trabalhadores sem acesso à formação necessária que dê conta de se familiarizar com as novas tecnologias. Dito dessa forma, pode parecer uma obviedade, mas o que interessa nesta reflexão é que com a frieza da automação vêm os reflexos do profundo fosso entre os que têm condições para o trabalho e aqueles jogados no exército de reserva, com o sofrimento que abarca todos os níveis da escala social e compromete a vida do trabalhador como um todo. Segundo Leite (2021, p. 363):

Elas (as transformações tecnológicas), de certa forma, conduzem a humanidade para transformações nos padrões de comportamentos, nas formas de trabalho, lazer e demais variáveis de consumo, nos modos de produzir conhecimento, muito fortemente delineados pela informação e sua capacidade de articulação nos meios de comunicação que agem como modeladores e orquestradores da nova vida em sociedade.

Nessa linha, reafirma-se aqui a relação homem/máquina/tecnologia cravada num feixe axiológico, em que a dimensão social e econômica faz mais sentido do que puramente a leitura da tecnificação. O livro, sob o título *Do modo de existência dos objetos técnicos*, escrito por Gilbert Simondon, tem em seu prefácio (escrito por Pablo Esteban Rodriguez) uma decifração da relação ao tratar sobre a dupla face do trabalho, “condenação e libertação”, e recoloca a categoria alienação nessa relação técnica e trabalho. Afirma Rodriguez:

A tecnicidade é uma fase na qual o ser humano dotado de interioridade pertence a uma entidade coletiva como nenhum outro ser vivo e constrói





seu mundo a partir de criações incessantes. Isto significa que realmente se podem alienar, que se podem reificar objetos técnicos e se pode fetichizá-los a partir de um interior e exterior (Rodríguez, 2020, p. 16).

No século XX, a cibernética e a informação ocupam lugar central no debate sobre a tecnologia e o trabalho, em especial, no lugar sócio-ocupacional do assistente social nas políticas sociais. A informação adensada no mundo cibernético, para o autor anteriormente citado, se constitui em:

[...] estranha matéria imaterial na qual todos os seres vivos e artificiais se baseiam, a informação impulsionada pela cibernética implica livrar-se do esquema hilemórfico tradicional aplicado à atividade técnica: fazer algo é moldar uma matéria inerte de acordo com um objetivo conhecido pelo homem (Rodríguez, 2020, p. 17).

Fica evidente que a tecnologia traz uma nova relação dialética, tanto na divisão do trabalho intelectual e braçal como na organização e divisão sociotécnica no âmbito da organização social. Assim como o ritmo da máquina construiu um novo compasso no coletivo dentro das fábricas, a velocidade da informação e seu uso também definiram novos muros imateriais, mas concretos no cotidiano da população. Não se trata apenas da apartação territorial geográfica, mas de um mundo que se divide pelo saber virtual.

Além disso, o aceleração tecnológico e informacional em descompasso com um novo padrão de formação nas escolas públicas pode já condenar milhões de jovens ao desemprego ou ao trabalho braçal. A revolução tecnológica no âmbito do capitalismo faz valer uma nova lógica de reestruturação produtiva e, desse modo, a formação educacional deve se submeter às exigências do mercado. Para Saviani (1994, p. 162), “sem um sistema educacional consolidado sobre a base de uma escola elementar comum universalizada, não será possível modernizar o parque produtivo nacional”.





No âmbito da gestão das políticas sociais, cada vez mais há necessidade de modernização, com a adoção de sistemas que permitam tanto o registro como a organização e a socialização de informações. O sonho de consumo dos trabalhadores em todas as áreas (setor de serviços governamental e não governamental) é o funcionamento de sistemas de informação com conexão entre as áreas, com prontuários conectados e com sistemas de captura de dados que permitam leituras de dimensões coletivas e robustas. Naturalmente, esse mundo tecnificado e interligado reveste-se de nova ética no uso, no acesso e utilização de informações. Não é sem motivo que esse tema rendeu muitas discussões nos conselhos de classe (assistentes sociais, psicólogos, médicos etc.).

Mas o que se quer demarcar com a inclusão do binômio gestão de políticas sociais e inovação tecnológica é a capacidade do uso de ferramentas que permitam mais aproximação entre a sociedade civil e o Estado, na medida em que a velocidade da produção de informações e sua disseminação ampliariam o leque de conhecimento e poderiam, em tese, alterar a correlação de forças, partindo do pressuposto de que a participação guarda relação direta com a socialização do saber. Nessa linha, as ferramentas digitais, em vez de serem uma forma de exclusão, passariam a ser um modo potencial de aprofundar a participação.

Um estudo realizado por Thiago Ferreira Dias, Hironobu Sano, Marcos Fernando Machado de Medeiros (2019), que se dedicam ao tema da Tecnologia da Informação e à Gestão Pública, aponta para conceitos como e-participação, e-democracia e e-informação, sempre com a perspectiva de analisar as inovações conceituais com direção política. Nessa linha, os autores afirmam:

Para que as inovações conceituais se convertam em mudanças nas políticas públicas e que, conseqüentemente, levem a mudanças transformacionais na relação Estado-sociedade, seria necessária a elaboração de políticas específicas voltadas para tal fim e o desenvolvimento de instrumentos que possibilitem o exercício dessa nova forma de interação (Dias; Sano; Medeiros, 2019, p. 23).





Essa consideração incorre em se ter perfeita simetria entre o conceito fundante e a construção do instrumental tecnológico e, ainda, a vigilância para que no seu uso se mantenha essa similitude de convergência conceitual e política. Reconhece-se, com isso, a não neutralidade da técnica e da gestão. Ao contrário, o debate do avanço tecnológico deve vir eivado da sua dimensão política. Assim, destaca-se que o conceito de inovação nos espaços de trabalho (gestão e execução de serviços) não pode substituir exclusivamente as formas de relacionamentos tradicionais nem os contatos pessoais.

A intersecção entre tecnologia, gestão e execução de serviços em todas as áreas, incluindo aquelas nas quais os assistentes sociais atuam, indica que não se pode mais prescindir dos avanços tecnológicos. Por conseguinte, passa-se a ter uma nova exigência na formação profissional, no sentido de se construir competências e novas habilidades para o mundo cibernético da informação tecnificada, tendo a direção democrática no seu uso. Além disso, é fundamental considerar o acesso restrito da classe trabalhadora à tecnologia da informação como um elemento fundamental para compreender a desigualdade social.

Ainda em relação aos direitos sociais, o acesso à informação está cravado na legislação brasileira constitucionalmente, no artigo 5º, que trata dos direitos fundamentais (inciso XIV) e, na medida em que, atualmente, esse acesso se dissemina muito mais pelos canais cibernéticos. Garantir internet a todos os cidadãos responde à essencialidade para a vida cotidiana no século XXI e passa a ser um ato de avanço civilizatório. Nessa linha, estão implícitos o debate sobre a socialização e a democratização dos avanços tecnológicos e a análise do seu uso a partir de uma leitura provida de aspectos ideopolíticos. Nesse caso, o não acesso ou sua insuficiência acirra a desigualdade social, não necessariamente pelo avanço tecnológico, mas pela forma de sua apropriação e pelo processo de dominação/excludência em seu uso.

Ao mesmo tempo, vale apontar que, se nos espaços de trabalho se têm adotado novas tecnologias informacionais, sobretudo do registro e





do acesso a dados, se questiona se na formação dos assistentes sociais há disciplinas que tratem do tema, ainda que no contexto do estudo de gestão de políticas sociais, considerando que, em sua maioria, já se utilizam de sistemas informatizados. No atual contexto de perda de direitos e recrudescimento do conservadorismo e da desproteção social, é necessário atentar para a importância da democratização dos acessos no mundo tecnológico, pois tanto a informação rápida e fluida quanto o acesso às facilidades tecnológicas passaram a ser condições essenciais na contemporaneidade.

Segundo Netto (1996), as transformações societárias em curso a partir de 1970, em especial a partir dos anos de 1990, e os ajustes liberalizantes no Brasil têm incidido nas profissões e exigido redimensionamentos. Assim, a fragilização das relações de trabalho e a imposição de cortes nas políticas sociais modificam a agenda e o espaço de trabalho dos assistentes sociais. O impacto das medidas liberalizantes faz mais complexas a consolidação e a manutenção do Projeto Ético-Político do Serviço Social, comprometido com a defesa de uma sociedade sem exploração.

Considerações finais

O percurso reflexivo que emanou este estudo teve por pressuposto a capacidade feroz do capitalismo, em suas formas mais excludentes, de se inovar e de se preservar. Essa máxima transitou todo o processo das mudanças tecnológicas e de seu impressionante reflexo nas transformações, no âmbito da tecnologia da informação e comunicação. Assim como o século XX teve grandes marcos nas transformações dentro e fora do processo fabril, o mundo contemporâneo, ainda que no primeiro quartil do século XXI, segue cadenciado nas invenções que aligeiram o acesso à informação tecnificada. Toda a sociedade passou a conviver com essas transformações e com todas as consequências benéficas e maléficas que elas carregam. Desse modo, o que se vivencia atualmente mantém a máxima da apropriação espoliadora própria desse modelo econômico, trazendo mais um elemento que se multiplica, tanto no que concerne às



novas formas de exploração do trabalho (remoto, por aplicativo, flexibilização, entre outros) quanto pelo não acesso não igualitário de grande parte da população aos benefícios socialmente produzidos nesse campo de mudanças tecnológicas.

Essa relação dialética entre as transformações no mundo do trabalho e na sociedade se tornou ainda mais constituída no tema que envolve este estudo — tecnologia/informação — e seu alastramento aos espaços ocupacionais dos assistentes sociais e às novas exigências, tanto na gestão como na execução das políticas sociais. A leitura da realidade social e dos indicadores de pobreza e desigualdade não pode mais prescindir da atenção referente ao acesso ao mundo tecnológico.

Assim, cotidianamente, o profissional de Serviço Social convive com as exigências das novas tecnologias em sua rotina de trabalho, tornando-as mais imprescindíveis. Destaca-se que, em tempos da pandemia da covid-19, essa dependência foi elevada exponencialmente e, para o caso da relação com os usuários dos serviços, teve reflexos nefastos, haja vista a inclusão por aplicativos no acesso a bens e serviços, como foi o caso do Auxílio Brasil, dos agendamentos na Previdência Social, no acesso à educação, entre outros. Desse modo, além das mudanças nas rotinas de trabalho e das novas capacidades de gerar e sistematizar informações, os traçados deste texto indicam a necessidade de voltar o olhar para mais esse indicador de desigualdade em função de mais um direito indisponível (inovação tecnológica), indicando a exclusão da classe trabalhadora mais profundamente atingida pela questão social dos seus direitos e dos bens socialmente produzidos.

Há que se aprofundar o tema aqui trazido como uma forma de construir aprimoramentos e prospecção no exercício profissional dos trabalhadores no âmbito das políticas sociais.

Não foi sem motivo que iniciamos nossa reflexão retomando as transformações tecnológicas e sua intrínseca relação com a exploração no mundo do trabalho e, por conseguinte, no aprofundamento da desigualdade. Além disso, utilizamos como ponto fulcral dessa construção de



argumentos a não neutralidade axiológica do instrumental tecnológico e a necessidade de dar direção ético-política no seu uso é requisitada aos assistentes sociais para que se apropriem, com rigor, do arcabouço teórico e da aquisição de novas habilidades e competências, no sentido de garantir espaços de construção coletiva de resistências aos avanços dos ditames neoliberais, passando a existir a necessidade de reordenamento da profissão na tentativa de atender às novas demandas, sem permitir que se esfacele a construção histórica que a profissão realizou na direção de uma sociedade justa, sem exploração.

Referências

BORÓN, A. A sociedade civil depois do dilúvio neoliberal. In: SADER, E. *Pós-neoliberalismo: as políticas sociais e o estado democrático*. São Paulo: Paz e Terra, 2008.

DIAS, T. F.; SANO, H.; MEDEIROS, M. F. M. *Inovação e tecnologia da comunicação e informação na administração pública*. Brasília: Enap, 2019. Disponível em: repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/4284/1/8_Livro_Inovação%20e%20tecnologias%20da%20comunicação%20e%20informação%20na%20administração%20pública.pdf. Acesso em: 2 dez. 2021.

DI GIOVANNI, G. Sistema de proteção social. 2008. Disponível em: <http://geradigiovanni.blogspot.com/2008/08/sistema-de-proteo-social.html>. Acesso em: 3 mar. 2021.

ENGELS, F. *A situação da classe trabalhadora na Inglaterra*. Rio de Janeiro: Boitempo, 2008.

GORENDER F. Globalização, tecnologia e relações de trabalho. *Estudos Avançados*, n. 11, Dossiê Globalização, 1997. Disponível em: <https://w.scielo.br/j/ea/a/8TW9fXgDfpK3n37KyjDnpQb/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 16 out 2021.

LEITE, S. N. Comunicações. In: IBGE. *Brasil em números (Brazil in figures)*. Rio de Janeiro: IBGE, 1992. v. 1, Centro de Documentação e Disseminação de Informações. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/2/bn_2021_v29.pdf. Acesso em: 2 dez. 2021.

MARX, K. *A miséria da filosofia*. 2. ed. São Paulo: Global, 1989.

MARX, K.; ENGELS, F. *O manifesto do partido comunista*. Petrópolis: Vozes. 1988.

NETTO, J. P. Transformações societárias e Serviço Social: notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil. *Serviço Social @ Sociedade*, São Paulo, n. 50, p. 87-132, maio 1996.





RODRIGUEZ, P. E. Prefácio. In: SIMONDON, Gilbert. *Do modo de existência dos objetos técnicos*. Rio de Janeiro: Contraponto, 2020.

SAVIANI, D. O trabalho como princípio educativo frente às novas tecnologias. In: FERRETI, C, et al. (Orgs.). *Novas tecnologias, trabalho e educação*. Petrópolis: Vozes, 1994.

Sobre as autoras

MARIA LUIZA AMARAL RIZZOTTI – Doutora em Serviço Social e Política Social.
Professora visitante do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social.
E-mail: marialuizarizzotti@gmail.com

ANA PATRÍCIA PIRES NALESSO – Doutora em Serviço Social e Política Social.
Professora adjunta do Departamento de Serviço Social e do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Política Social.
E-mail: apatriciapn@uel.br

