

ENTRE A TÉCNICA E O TRABALHO VIVO

REFLEXÕES SOBRE O SERVIÇO SOCIAL NA ERA DIGITAL (RESENHA)

BETWEEN TECHNIQUE AND REAL-WORLD LABOR REFLECTIONS ON SOCIAL WORK IN THE DIGITAL AGE (REVIEW)

Danielle Luzie Leite Toledo¹
Marcia Cristina Verdego Gonçalves²
Ruteléia C. de S. Silva³

A coletânea *Serviço Social, trabalho e novas tecnologias digitais*, organizada por Helder Binimelis-Espinoza, Izabel Cristina Dias Lira, Janáina Carvalho Barros, Ruteléia Cândida de Souza Silva e Vera Nogueira, chega em boa hora. Em meio ao turbilhão de mudanças tecnológicas que atravessam o mundo do trabalho e desafiam o exercício profissional, o livro convida o leitor a pensar – com calma e criticamente – sobre o que, afinal, está em jogo quando a tecnologia passa a ocupar o centro da vida social.

1 Advogada, Mestra e Doutoranda em Política Social pela Universidade Federal de Mato Grosso.

E-mail: danieluzietoledo@gmail.com.

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3840411463297202>

Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-7524-1202>

2 Assistente Social, Mestra e Doutoranda em Política Social pela Universidade Federal de Mato Grosso.

E-mail: marciaverdego@hotmail.com.

Lattes: <https://lattes.cnpq.br/1362039798482259>

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-2357-8118>

3 Assistente Social, Mestra e Doutora em Política Social pela Universidade Federal do Espírito Santo. Professora do Departamento de Serviço Social e do Programa de Pós-graduação em Política Social da Universidade Federal de Mato Grosso.

E-mail: ruteleia.silva@ufmt.br

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4393932625470768>

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1833-9040>

Longe de tratar a digitalização como uma simples modernização inevitável, a obra propõe uma leitura de fôlego, mostrando como as tecnologias da informação e comunicação, impulsionadas pela reestruturação produtiva e pela financeirização da economia, redefinem modos de trabalhar, de gerir políticas sociais e até de imaginar a emancipação humana.

Escrita por pesquisadoras e pesquisadores de universidades públicas da América Latina – Brasil, Chile e Uruguai – e publicada em português e espanhol, a coletânea traduz um esforço coletivo e internacional de pensamento crítico. Ancorada no referencial marxista, vê a tecnologia não como ferramenta neutra, mas como espaço de disputa entre capital e trabalho – e é justamente aí que reside sua força: devolver à técnica seu lugar político, dentro das contradições que moldam a sociedade contemporânea.

Logo no Prefácio, Yolanda Guerra adverte que não estamos diante de um modismo acadêmico em torno de “inteligência artificial”, “plataformas”, “teleatendimento” ou “inovação”, mas de um problema estrutural do capitalismo que incide sobre aquilo que a tradição marxista nomeia como “questão social”: a forma historicamente determinada pela qual a desigualdade produzida no processo de exploração do trabalho aparece como problema público, moral e de gestão estatal, atrelado a um movimento incessante de transformar mais-trabalho em mais-valor. Essa escolha de partida – tecnologia como relação social, e não como mero aparato técnico – reposiciona o Serviço Social em seu terreno histórico concreto: o da intervenção profissional nas expressões da desigualdade, sob condições de ofensiva neoliberal, austeridade permanente e mutação das formas de gestão e vigilância das populações. O livro pergunta, em termos diretos, algo que interessa não apenas a

assistentes sociais, mas a toda leitora e todo leitor preocupado com os rumos do capitalismo hoje: as tecnologias digitais em curso hoje aliviam a desigualdade estrutural ou a reorganiza, refina e torna mais eficiente a sua administração cotidiana? E essa pergunta não é retórica. Ela é política.

Quanto à sua arquitetura, a coletânea está organizada em quatro partes, precedidas pelo Prefácio de Yolanda Guerra e Apresentação que contextualiza as razões históricas e políticas da obra, encerrada por um Posfácio escrito por Carolina Rojas Lasch, que recolhe e tensiona os resultados. A Primeira Parte (*O campo teórico na área das tecnologias atuais relacionado à questão social*) reúne, entre outros, os textos de Luziele Tapajós e Helder Binimelis-Espinoza. Aqui, as autoras e autores desmontam as narrativas eufóricas segundo as quais a transformação tecnológica seria intrinsecamente emancipatória. Tapajós, por exemplo, trabalha a ambivalência constitutiva das novas tecnologias – “entre êxtase e desgraça” – para mostrar que a promessa de acesso ampliado à informação, conectividade e automação convive com formas aprofundadas de vigilância, controle e intensificação da exploração do trabalho vivo.

Binimelis-Espinoza, por sua vez, avança a análise para o Estado: de um lado, o Estado aparece como promotor de soluções tecnológicas supostamente mais “eficientes”, “transparentes”, “responsivas”; de outro, como grande operador da racionalidade gerencial que trata direitos sociais como pacotes de dados segmentáveis, monitoráveis, ranqueáveis. Essa é a zona em que a técnica se torna governo. O autor discute, em chave latino-americana, a urgência de disputar politicamente as próprias tecnologias, recolocando a questão da “transformação democrática da tecnologia” – e não apenas seu “uso responsável”. Ao apresentar esse debate

já na Parte I, a coletânea faz algo metodologicamente importante: oferece às(aos) assistentes sociais uma chave de leitura rigorosa da tecnologia como relação de poder historicamente situada, e não como mero instrumento “técnico-operativo”. Isso impede que a profissão seja convocada a “se atualizar” sob o signo da eficiência digital sem perguntar: atualizar-se para quê? Para quem? A qual custo humano?

A Segunda Parte (*As tecnologias digitais e o mundo do trabalho*) reúne textos de Jaime Hillesheim; Dasten Julian-Vejar; Ruteléia Silva, Josemeire Kenya Carvalho da Silva e Marcos Gabriel da Silva; e Izabel Lira e Marcos Gabriel da Silva. Este é, talvez, o núcleo mais contundente do livro no que se refere à crítica materialista da reconfiguração do trabalho.

Hillesheim discute como as inovações tecnológicas se articulam à racionalidade capitalista, atualizando estratégias de intensificação produtiva, mensuração de desempenho e captura de tempos “ociosos”. O texto ressoa a análise marxiana segundo a qual o capital, para continuar extraíndo mais-valor relativo, precisa reinventar incessantemente os meios técnicos de compressão do tempo de trabalho necessário e expansão do sobretrabalho. Em termos simples: a tecnologia não nasce para aliviar a vida do(a) trabalhador(a), mas para torná-lo mais “rentável” em um tempo menor e disciplinado. Por outro lado, Julian-Vejar examina o teletrabalho, sua promessa de flexibilidade e seu custo de atomização. A figura da(o) profissional isolada(o), conectada(o) por interfaces digitais e responsabilizada(o) individualmente pelos resultados, substitui o espaço coletivo de trabalho como local de construção de estratégias comuns e resistência. Esse deslocamento ecoa o diagnóstico de Antunes (2020) sobre a metamorfose do proletariado em “preariado digital”, submetido a novas e sofisticadas formas de controle

algorítmico e de mensuração individualizada de performance que minam as condições de organização política coletiva.

O capítulo “As armadilhas do trabalho digital e a ideologia empreendedora” – assinado por Rutelêia Silva, Josemeire Kenya Carvalho da Silva e Marcos Gabriel da Silva – desnuda um ponto nevrálgico do léxico empresarial contemporâneo: a glorificação da autonomia e do empreendedorismo de si, que oculta a transferência brutal de riscos, custos e responsabilidades ao indivíduo trabalhador. Esse discurso empreendedorizante, apresenta o(a) trabalhador(a) como “CEO de si mesmo”, determinando quem pode se “virar sozinho” e quem é empurrado às margens mais desprotegidas da sobrevivência digital. Em outras palavras: sob a sedução da “liberdade para empreender”, o que se institui é a normalização de jornadas estendidas, disponibilidade permanente, ausência de direitos trabalhistas clássicos e culpabilização subjetiva pela própria precariedade. É a uberização como pedagogia social.

Lira e Marcos Gabriel da Silva complementam esse quadro examinando as formas pelas quais as tecnologias são incorporadas ao processo produtivo no capitalismo brasileiro e seus impactos concretos sobre trabalhadores e trabalhadoras no país. Esse movimento é politicamente vital, porque traz o debate para o chão de fábrica ampliado, que hoje inclui *call centers*, logística de aplicativos, serviços de cuidado mediados por plataformas e até mesmo serviços públicos mediados por sistemas digitais de metas. Aqui, a obra converge com a leitura de Nick Srnicek (2017): o capitalismo de plataforma se organiza como uma forma específica de acumulação baseada no monopólio de dados, extraindo valor de cada interação social transformada em dado processável e vendável.

A Terceira Parte (*Os impactos das tecnologias digitais no ciclo das políticas sociais*) desloca o foco do processo imediato de trabalho para a gestão pública das populações e dos territórios. Assinam esta seção, entre outros(as), Maria Laura Vecinday Garrido; Lélica Elis Pereira de Lacerda; Nara Fernanda da Silva Moraes Milomem e Janaína Carvalho Barros.

Vecinday Garrido investiga a virada analítica das políticas sociais sob a lógica da prevenção, predição e personalização. Trata-se de um campo em franca expansão: governos que combinam bases massivas de dados, modelagem algorítmica e cruzamento de informações para identificar “riscos sociais” antes que eles “se tornem custo orçamentário”. A linguagem parece virtuosa – prevenir vulnerabilidades, antecipar demandas, personalizar proteção social – mas esse vocabulário tecnocrático esconde uma reconfiguração profunda: a política social se converte em um dispositivo de vigilância preventiva, que seleciona quem “merece” a proteção e quem se torna objeto de suspeição permanente.

Lacerda, por sua vez, analisa o impacto dessas tecnologias no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) em Cuiabá, Mato Grosso, mostrando como as plataformas digitais atravessam desde o registro de atendimentos até o monitoramento de famílias, impondo novas exigências de produtividade técnica e de comprovação documental às equipes. Aqui, o livro toca um ponto sensível para quem vive o cotidiano do SUAS: a digitalização não chega como apoio neutro, mas como mecanismo de responsabilização burocrática das(os) trabalhadoras(es) e, simultaneamente, de rastreabilidade e vigilância sobre as famílias atendidas: cada visita, conversa e encaminhamento vira “dado”, e cada dado pode ser mobilizado para garantir acesso a direitos e/ou para acionar dispositivos punitivos e de controle.

Milomem e Barros avançam para o cuidado em velhice dependente e atenção domiciliar, discutindo as inovações tecnológicas em contextos que, pessoas idosas, acamadas e com dor, demandam cuidado contínuo. A pergunta que emerge é tão incômoda quanto urgente: quando a mediação tecnológica entra no cuidado, o que acontece com a dimensão relacional, ética e humana do trabalho de assistência? A técnica substitui ou intensifica o cuidado? Amplia sua qualidade ou racionaliza seu custo e reduz sua densidade humana?

A Quarta Parte (*Incidência das tecnologias digitais nas práticas profissionais*) se concentra diretamente na prática profissional de assistentes sociais e outras(os) trabalhadoras(es) das políticas sociais. Essa seção inclui, entre outras contribuições, os textos de Mabel Mascarenhas Torres, Claudiana Tavares da Silva Sgorlon e Eduardo Luis Couto; de Diuslene Rodrigues da Silva, Alfredo Aparecido Batista e Mirele Hashimoto Siqueira; e de Antonio Sandro Schuartz. Aqui, a análise ganha um tom de urgência política e de defesa do projeto ético-político do Serviço Social brasileiro. As autoras e autores apresentam um diagnóstico duro: a incorporação acelerada das TICs tem alterado não apenas instrumentos de trabalho, mas o próprio modo de ser assistente social: sua identidade profissional; sua autonomia relativa na análise de cada caso; sua capacidade de construir mediações críticas entre demandas singulares e determinações estruturais.

Em outras palavras, a plataformação do trabalho profissional opera, ao mesmo tempo, como atualização técnica e como tentativa de colonização gerencial da ética profissional, que se manifesta, como aponta a coletânea, na pressão para que a(o) profissional atue como braço operativo de sistemas digitais de triagem, em vez de sujeito crítico capaz de interpretar, tensionar e disputar as condições

concretas de acesso a direitos. É como se se tentasse converter o Serviço Social de profissão interventiva, analítica e mediadora de direitos sociais a uma engrenagem de validação de protocolos automatizados. Esse processo coloca em risco o núcleo duro do projeto ético-político da profissão, historicamente vinculado a uma crítica radical às desigualdades estruturais e à defesa intransigente de direitos universais. A questão é evidente para qualquer leitor(a) minimamente familiarizada com o debate profissional: quem ganha quando o atendimento social se torna *checklist digital obrigatório*, parametrizado, mensurável e auditável? Quem perde quando a singularidade de uma família em situação de violência, fome ou despejo é reduzida a campos obrigatórios em um sistema?

O mérito desta parte final é não ceder à nostalgia tecnofóbica. Não há um apelo romântico ao passado analógico. Ao contrário: as(os) autoras(es) reconhecem que as TICs podem ampliar acesso, agilizar respostas e potencialmente democratizar fluxos de informação. O ponto é outro: sem controle democrático e sem horizonte de universalização de direitos, tais tecnologias tendem a operar como novos instrumentos de ajuste fiscal, culpabilização individual e vigilância moralizante dos pobres. Isso recoloca, de maneira frontal, uma pergunta que atravessa todo o livro e que também está no centro da crítica marxista contemporânea do trabalho e da tecnologia: a quem serve a racionalidade digital?

O Posfácio de Carolina Rojas Lasch realiza um movimento complementar de síntese e projeção: ele não encerra o debate, mas o tensiona. Ao retomar os quatro eixos da obra – tecnologia e questão social; trabalho digital e precarização; políticas sociais e governo algorítmico; práticas profissionais e identidades ético-políticas –, recoloca um desafio que atravessa toda a América Latina: como

disputar o desenho, o uso e o controle das tecnologias digitais de modo a subordinar a inovação técnica à universalização de direitos sociais e não ao contrário? Esse questionamento não trata de adaptar a força de trabalho à nova fase do capital como se isso fosse destino natural, mas interrogar politicamente essa nova fase, denunciando sua barbárie e abrindo brechas de projeto societário emancipador. É a crítica como prática histórica e não como retórica acadêmica. O fato é que, ao finalizar a leitura, é difícil expressar detalhadamente a importância política e intelectual desta coletânea. Primeiro, porque ela opera um giro metodológico no campo do Serviço Social. A obra rompe com uma leitura instrumentalista e ingênua de “modernização tecnológica” e reinsere a discussão das TICs no âmago da crítica da economia política. Isso significa afirmar, sem rodeios, que falar de prontuários eletrônicos, sistemas de monitoramento familiar, teleatendimentos ou metas digitalizadas não é falar apenas de gestão: é falar de exploração, de “controle social” e de disputa de projeto de sociedade. Segundo, porque a coletânea reposiciona o Serviço Social latino-americano no debate internacional sobre capitalismo digital, plataformas e reestruturação do trabalho. Ao dialogar com autores e autoras do Brasil, Chile e Uruguai, e ao escrever em português e espanhol, o livro afirma um lugar epistêmico próprio, recusando a importação acrítica de diagnósticos produzidos no Norte Global sem mediação histórica.

Terceiro, porque a obra oferece instrumentos teóricos para resistir ao avanço de uma sociabilidade que naturaliza o(a) trabalhador(a)-executor(a) hipervigiado(a) e o Estado-gestor de riscos sociais “personalizados”, enquanto dissolve categorias clássicas de solidariedade, classe e direito universal em léxicos de performance individual e “empreendedorismo de si”.

Por fim, porque a coletânea não recua frente ao dilema histórico que hoje se impõe à profissão: ou o Serviço Social aceita o lugar de engrenagem tecnogerencial – calibrada para administrar a pobreza em tempo real sob austeridade fiscal permanente –, ou reivindica-se como campo crítico capaz de disputar o próprio desenho das tecnologias que hoje mediam o acesso (ou a negação) de direitos sociais. Esse é um debate de projeto ético-político, e não apenas de protocolo técnico. Para pesquisadoras(es) do Serviço Social, do trabalho, da política social, e para quem se recusa a aceitar que a técnica seja proclamada neutra justamente quando mais profundamente captura vidas, esta coletânea é muito mais do que oportuna.

Referências

Antunes, Ricardo. **O privilégio da servidão**: o novo proletariado de serviços na era digital. 2. ed. São Paulo: Boitempo, 2020.

Binimelis-Espinoza, Helder; Lira, Izabel Cristina Dias; Barros, Janaína Carvalho; Silva, Ruteléia Cândida de Souza; Nogueira, Vera (orgs.). **Serviço Social, trabalho e novas tecnologias digitais**. 1. ed. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2024.

Srnicek, Nick. **Platform capitalism**. Cambridge: Polity Press, 2017.