



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO**  
**INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS**  
**CURSO DE SERVIÇO SOCIAL**

Milena Oliveira Amorim

**TECNOLOGIAS NOS PROCESSOS DE TRABALHO: A INTENSIFICAÇÃO  
E A ÉTICA NA ERA DO CAPITALISMO DE VIGILÂNCIA**

Mariana-MG  
2025

Milena Oliveira Amorim

**TECNOLOGIAS NOS PROCESSOS DE TRABALHO: A INTENSIFICAÇÃO E A  
ÉTICA NA ERA DO CAPITALISMO DE VIGILÂNCIA**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de Serviço Social da Universidade Federal de Ouro Preto como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Orientador: Prof. Dr. Roberto Coelho do Carmo

Mariana-MG  
2025

## SISBIN - SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO

A524t Amorim, Milena Oliveira.

Tecnologias nos processos de trabalho [manuscrito]: a intensificação e a ética na era do capitalismo de vigilância. / Milena Oliveira Amorim. - 2025.

57 f.: il..

Orientador: Prof. Dr. Roberto Coelho do Carmo.  
Monografia (Bacharelado). Universidade Federal de Ouro Preto.  
Instituto de Ciências Sociais Aplicadas. Graduação em Serviço Social .

1. Capitalismo - Aspectos sociais. 2. Pandemias. 3. Trabalho - Análise. I. Carmo, Roberto Coelho do. II. Universidade Federal de Ouro Preto. III. Título.

CDU 330.342.14

Bibliotecário(a) Responsável: Essevalter De Sousa - Bibliotecário Coordenador  
CBICSA/SISBIN/UFOP-CRB6a1407



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO  
REITORIA  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E  
APLICADAS DEPARTAMENTO DE SERVIÇO  
SOCIAL



**FOLHA DE APROVAÇÃO**

**Milena Oliveira Amorim**

**Tecnologias nos processos de trabalho: a intensificação e a ética na era do capitalismo de vigilância**

Monografia apresentada ao Curso de Serviço Social da Universidade Federal de Ouro Preto como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social

Aprovada em 28 de agosto de 2025

Membros da banca

Dr - Roberto Coelho do Carmo - Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP)  
Dra - Marina Rodrigues Corrêa dos Reis - Prefeitura Municipal de Mariana  
Ma - Claudia Maciel Enes - Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP)

Roberto Coelho do Carmo, orientador do trabalho, aprovou a versão final e autorizou seu depósito na Biblioteca Digital de Trabalhos de Conclusão de Curso da UFOP em 28/08/2025



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Coelho do Carmo, PROFESSOR DE MAGISTERIO SUPERIOR**, em 04/09/2025, às 11:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.ufop.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.ufop.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0968575** e o código CRC **DC611BA4**.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço, primeiramente, a minha família, em especial aos meus pais Jesus e Angela por sempre estarem ao meu lado me apoiando em tudo aquilo que preciso. Agradeço também ao meu namorado Humberto que esteve do meu lado em toda minha trajetória me apoiando nos momentos difíceis e comemorando junto comigo as minhas conquistas. Aos meus sogros Emília e Carlos Humberto, o meu muito obrigada, por também me apoiarem e ser rede de apoio sempre que precisei. Dedico esse momento às minhas avós de sangue e de coração Nilza e Maria Cristina que também sempre se mantiveram presente me apoiando.

Reconheço que todo esse processo se tornou mais leve ao lado de pessoas que também sempre estiveram comigo, vivendo todo esse processo, e que dividiram não somente a vida acadêmica, mas que também se tornaram colegas e amigas. Em especial, dedico esse momento para Elisabete, Layane, Lívia Santiago, Lívia Silva, Rafaela e Sarah que foram essenciais durante toda essa jornada.

Agradeço a minha melhor amiga Hélem, que me incentivou a vir para cá e viver o curso que tanto sonhei na faculdade de Ouro Preto (UFOP). Agradeço por sempre estar ao meu lado em todos os momentos e por ser a minha pessoa no mundo como uma verdadeira irmã de alma.

A minha supervisora de estágio da Unidade de Saúde (UBS) Cláudia, o mais sincero obrigada pela oportunidade de estágio e pela troca de conhecimento.

Ao meu lar em Ouro Preto, agradeço a gloriosa Cruz Vermelha que me oportunizou muito mais do que uma morada, mas que também se tornou uma família para mim.

Por fim, agradeço imensamente ao meu orientador Roberto Coelho do Carmo, que se fez presente em quase toda a minha trajetória acadêmica, fazendo parte da minha formação desde o meu segundo período. Também agradeço a sua orientação na Iniciação Científica “Novas Tecnologias nos processos de trabalho de assistentes sociais de Mariana-MG”, que me proporcionou um crescimento pessoal e acadêmico de maneira ímpar, na qual me rendeu um grande aprendizado, como também resultou em grandes resultados, publicações de artigos sobre a temática e principalmente, se tornou objeto de pesquisa para este TCC.

*Eu tropeço no possível, e não desisto de fazer a  
descoberta do que tem dentro da casca do impossível.  
(Carlos Drummond de Andrade)*

## RESUMO

Este trabalho de conclusão de curso busca analisar os principais impactos da tecnologia na vida social e profissional das pessoas. A implementação das novas tecnologias já era um movimento que já estava por vir, entretanto, com a crise estrutural da covid-19 que se alastrou por todo globo houve uma inserção mais acelerada de novos instrumentos e diferentes tipos de ferramentas científicas que mudaram radicalmente a vida das pessoas, como também implementou grandes mudanças no mundo do trabalho a partir da chamada 4ª Revolução Industrial. Em decorrência desses motivos, a tese busca colocar em destaque os pontos positivos e negativos que elas trazem a partir da inserção desses novos instrumentos, colocando em destaque, como são esses reflexos nos processos de trabalho de assistentes sociais e seus desdobramentos, mostrando os principais desafios dentro da categoria profissional no que diz respeito aos obstáculos encontrados a partir dessa nova realidade, questão da ética profissional e o uso desses instrumentos para garantir ou cercear direitos.

**Palavras-chave:** Intensificação do trabalho, Pandemia, Capitalismo de Vigilância e Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs)

## **ABSTRACT**

This thesis seeks to analyze the main impacts of technology on people's social and professional lives. The implementation of new technologies was already a movement that was coming, however, with the structural crisis of COVID-19 that spread across the globe, there was a more accelerated insertion of new instruments and different types of scientific tools that radically changed people's lives, as well as bringing about significant changes in the world of work due to the so-called 4th Industrial Revolution. As a result of these reasons, the thesis aims to highlight the positive and negative aspects that these new instruments bring, emphasizing how these reflections impact the work processes of social workers and their implications, showcasing the main challenges within the professional category regarding the obstacles encountered in this new reality, the issue of professional ethics, and the use of these instruments to ensure or restrict rights.

**Keywords:** Intensification of work, Pandemic, Surveillance Capitalism, and Information and Communication Technologies (ICTs)

## **LISTA DE SIGLAS**

**CEP** - Comitê de Ética em Pesquisa

**TCLE** - Termo de consentimento Livre e esclarecido

**TDCI** - Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação

**TIC** - Tecnologia de Informação e Comunicação

**IA** - Inteligência Artificial

**PS** - Previdência Social

**INSS** - Instituto Nacional do Seguro Social

**ILPI** - Instituição de Longa Permanência para Idosos

**COVID-19** - Doença infecciosa causada pelo coronavírus da síndrome respiratória

**GSUAS** - Software utilizado por alguns equipamentos na cidade de Mariana-MG durante os atendimentos

**GEPTSSS** - Grupo de Estudo e Pesquisa Trabalho, Saúde e Serviço Social

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO 1- O CAPITALISMO E OS PROCESSOS DE INTENSIFICAÇÃO E INTENSIDADE DO TRABALHO</b> .....	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO 2- INDÚSTRIA 4.0 E A VIGILÂNCIA NOS PROCESSOS PRODUTIVOS</b> .....	<b>25</b>
<b>CAPÍTULO 3- A ÉTICA PROFISSIONAL NA MIRA DA INTENSIFICAÇÃO DO TRABALHO</b> .....	<b>34</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>45</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>50</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>55</b>

## INTRODUÇÃO

A trajetória da pesquisa, por vezes, confunde-se com a trajetória da pesquisadora. Neste caso, o caminho percorrido no decurso da formação como assistente social foi determinante para o interesse de estudo da temática que se coloca. No quarto período de curso aproximei-me das discussões contemporâneas do mundo do trabalho e do trabalho profissional, quando atuo como bolsista no projeto PIBIT intitulado “Novas tecnologias nos processos de trabalho de assistente sociais em Mariana-MG”. Na experiência em questão, buscavamos evidenciar os principais impactos que as novas tecnologias trazem para a sociedade, e principalmente, como esses novos instrumentos impactam na vida profissional das assistentes sociais.

Esta oportunidade de estudos que, na minha trajetória, teve grande importância, também evidencia a compreensão de que trata-se de um campo de estudo urgente, haja vista o acelerado processo de avanço das forças produtivas do trabalho. Ademais, no que se refere ao debate profissional, o serviço social não é uma profissão com larga tradição no domínio de recursos de tecnologia no cotidiano do trabalho, isto posto, também para a profissão as discussões aqui se colocam com importância acentuada.

Desde o início da pesquisa iniciada no segundo período de curso, pude ir me envolvendo cada vez mais sobre o tema, e pude pesquisá-lo em diferentes setores, desde as tecnologias dentro do trabalho das assistentes sociais da saúde, educação, assistência, vigilância, etc, assim como também pude analisar os seus desdobramentos em diferentes áreas e setores profissionais, como na vida pessoal dos indivíduos em geral.

O objeto de estudo da pesquisa se desenvolveu através da necessidade de se estudar os fenômenos das novas tecnologias que já existiam e que já vinham se aprimorando cada dia mais, mas que teve a sua implementação acelerada em diferentes campos da vida e do trabalho em decorrência do fenômeno que foi a pandemia<sup>1</sup> da covid-19 e de seus desdobramentos.

---

<sup>1</sup> Foi a doença do coronavírus que se espalhou por todo o globo se fazendo necessário o isolamento social. Pandemia é um termo utilizado para referenciar uma doença que se espalhou por diferentes partes do mundo.

A chamada Quarta Revolução Industrial, conhecida como revolução tecnológica, teve um aceleração da sua aplicação instrumental a partir da crise sanitária que se alastrava e preocupava todo o globo. Com o isolamento social se fazendo necessário, novas formas de se comunicar foram surgindo e principalmente, novas maneiras de trabalho foram postas. O teletrabalho se tornou algo presente e necessário, assim como prestações de serviços e pedidos online se potencializam ainda mais.

A justificativa do projeto sobre o conteúdo se originou pela necessidade de analisar os desdobramentos positivos e/ou negativos advindos da rápida implementação tecnológica nos diferentes campos de trabalho, seja ele no setor público ou privado, para isso, se fez necessário explorar diferentes tipos de metodologias para desenvolvimento do trabalho.

Em primeiro momento, foi imprescindível realizar leitura de bibliografias clássicas e contemporâneas que abordassem sobre o assunto para sistematizar publicações de artigos e livros que permitissem contextualizar e retratar a inserção dessas novas ferramentas no mundo do trabalho e principalmente, no trabalho das assistentes sociais desde o início da pandemia, como também a sua continuidade após a crise sanitária.

Em primeiro momento, durante toda a dissertação do capítulo 1. A autora Caroline Goerck foi de suma importância para a introdução do primeiro capítulo, onde o capitalismo de maneira implacável cria novos mecanismos e instrumentos que garantam cada vez mais lucro para os detentores do modo de produção.

A tecnologia se tornou um instrumento potente para a exploração de vários e o lucro nas mãos de poucos, por este motivo, mesmo que de maneira breve, se fez necessário e importante introduzir um pouco sobre o assunto para entender melhor como acontece todo o processo de intensificação dentro do mundo do trabalho.

Após essa pequena introdução sobre o capitalismo, o foco principal foi retratar sobre os fenômenos de intensidade e intensificação nos processos de trabalhos e como as tecnologias potencializam ainda mais a problemática mesmo quando ela promete diminuir a sobrecarga de trabalho ela pode exacerbar ainda mais o dispêndio gasto durante o tempo da labuta. A principal referência utilizada foi Sadi Dal Rosso, onde o autor destaca como o processo de intensificação dentro do processo de trabalho pode comprometer a saúde do trabalhador.

Durante todo o processo e desenvolvimento dos capítulos, também foi imprescindível estudar e analisar outros autores que abordassem temas como os das novas tecnologias dentro do trabalho e como elas modificaram o exercício profissional durante o expediente em decorrência das transformações tecnológicas.

Outras metodologias utilizadas durante todo esse período foram as de participações quinzenais no Grupo de Estudo e Pesquisa Trabalho, Saúde e Serviço Social (GEPTSSS), que permitissem o debate do objeto de estudo para pluralizar as mediações a partir de diálogos realizado coletivamente com docentes e discentes, análise dos dados levantados, análise articulada entre o fenômeno descrito e a fundamentação teórica.

Após essas análises, foi possível realizar a segunda fase da pesquisa que foi criar perguntas semiestruturadas para a realização de entrevistas com profissionais de diferentes áreas, para que se pudesse compreender os impactos desses instrumentos na prática profissional. Antes de realizar as entrevistas a pesquisa passou pelo comitê de ética sob CAAE 65188122.9.0000.5150 no CEP (Comitê de Ética em Pesquisa). Também foi criado o documento do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) com as assinaturas de ambas as partes (pesquisador e entrevistados) para que todo o processo fosse realizado de maneira clara e objetiva.

Após a realização de todos esses procedimentos, foi realizada a análise de todos os documentos que foram agrupados, principalmente após as transcrições das entrevistas para recolher os resultados obtidos. Após o estudo detalhado da pesquisa científica, tive a oportunidade de observar dois eixos que me possibilitaram uma nova linha de pesquisa para criação deste documento através da análise dos resultados, que seguem neste trabalho de conclusão de curso..

A partir da leitura do referencial supracitado e de outros autores ao longo do curso de Serviço Social, pudemos elaborar as seguintes hipóteses, norteadoras do trabalho, a saber: Se as tecnologias trazem avanços para as relações de trabalho e vida, então elas são ferramentas que tem o potencial tanto de contribuir na promoção de direitos, como também ela pode ser fonte de cerceamento do mesmo, se aplicadas à serviço das políticas públicas. Essa observação parte das análises, especialmente de Schwab (2016), que apresenta uma disparidade mundial na incorporação dos avanços históricos das diferentes revoluções na produção, como o acesso a energia elétrica ou internet. Quer dizer, as desigualdades sociais avançam conforme o capitalismo vai se modificando, um exemplo disso, são as tecnologias

que também crescem de maneira progressiva e rápida, trazendo maiores disparidades entre as classes gerando o distanciamento ou a exclusão de alguns grupos de pessoas.

Já como dúvida de pesquisa elaboramos à luz do trabalho de Dal Rosso (2009), a seguinte questão norteadora: Se as tecnologias possibilitam novas formas de trabalho como, o *home office*, por exemplo, como essas novas formas reverberam como carga de trabalho, atenuando pela eficácia do instrumental tecnológico ou sobrecarregando pela flexibilidade dos recursos? E ainda, que tipo de reflexões em termos de ética profissional estamos realizando a partir da inserção desses novos recursos no cotidiano profissional? Quanto à primeira questão, há de se destacar que a dúvida não deve expressar-se como dualidade, mas como perspectivas distintas que não necessariamente se antagonizam, na dinâmica de vida e trabalho é possível que gozemos das facilidades destes recursos ao mesmo tempo em que realizamos mais trabalho.

Por essas razões que a monografia irá buscar desenvolver e ampliar essas duas hipóteses com a finalidade de expor quais foram os impactos, desdobramentos e consequências dessa nova realidade já posta para essas profissionais, objetivando em: 1) Conhecer a dinâmica de utilização das novas tecnologias nos processos de trabalho; 2) Analisar possibilidades de implementação de novas tecnologias nos processos de trabalho e serviço social; 3) Aprofundar o conhecimento acerca dos impactos do uso de novas tecnologias.

Após evidenciar a importância e a necessidade de abordar esse assunto, esse estudo final se realiza após pesquisa qualitativa e quantitativa. A qualitativa possui como foco compreender e explorar sobre o assunto a partir de bibliografias que abordam o tema em questão de maneira mais detalhada. Já a pesquisa quantitativa foi realizada ainda na época da Iniciação Científica com as entrevistas feitas com profissionais de diferentes áreas. Onde os dados coletados serviram como novas descobertas sobre o objeto de estudo como forma de validar as hipóteses elaboradas.

Por fim, em decorrência desta razão, que o corpo desse documento terá como referência obras que retratam sobre as tecnologias e os seus desdobramentos. Autores como Edvânia Angela Souza, Fernanda Almeida, José Augusto Pina, Klaus Schwab, Shoshana Zuboff, entre outros serão as grandes referências para o fortalecimento do assunto, uma vez que eles são fonte de

inspiração e aprofundamento do meu eixo de pesquisa e dos assuntos abordados em toda a tese.

Todos os autores mencionados anteriormente desempenharam um papel vital na especialização da pesquisa tanto teórica quanto prática, que incluiu entrevistas com diversos profissionais durante a iniciação científica. Eles contribuíram para um entendimento mais profundo do tema em questão.

O foco é explorar os diferentes aspectos relacionados às questões que surgem ao discutir os efeitos das transformações provocadas pela Indústria 4.0, como inteligência artificial, robótica, etc, em diferentes campos de atuação do serviço social, trazendo a questão dos desafios éticos da profissão e a questão do sigilo profissional presentes no código de ética que regulamenta a profissão.

Sobre a atividade dos assistentes sociais na Previdência Social. Essas inovações tecnológicas e financeiras agravam a precarização do trabalho e impactam as condições dos profissionais, destacando a necessidade de realizar investigações contínuas sobre como essas tecnologias influenciam a rotina dos assistentes sociais, além de ressaltar a urgência de incorporar essa discussão à formação profissional, adotando uma abordagem crítica com um viés ético e político.

Além disso, também será colocada algumas falas das profissionais durante as entrevistas, como forma de sustentação e fortalecimento do embasamento teórico na prática profissional.

## **CAPÍTULO 1- O CAPITALISMO E OS PROCESSOS DE INTENSIFICAÇÃO E INTENSIDADE DO TRABALHO**

O sistema vigente na atualidade se dá através da dominação de uma classe perante a outra. “As questões referentes ao trabalho e seus processos produtivos, exercem influência fundamental na forma de organização da sociedade, com suas respectivas relações sociais e econômicas, políticas e culturais”. (GOERCK, 2010,p.12)

A expropriação e os grandes gastos energéticos da classe trabalhadora explorada pela burguesia são cada vez mais potencializadas e a saúde do trabalhador é entregue durante a sua jornada de trabalho. O capitalismo<sup>2</sup> é uma

---

<sup>2</sup> O capitalismo é um regime onde a propriedade privada é predominante e a busca incessante por lucro e acumulação de capital se expressa através de bens e dinheiro. Embora seja visto como um

relação social entre indivíduos e classes sociais, onde a burguesia e o proletariado são antagônicos entre si. Os detentores do modo de produção explora e expropria o trabalhador, que por sua vez é “obrigado” a oferecer a sua força de trabalho gerando ainda mais lucro para o empregador. Segundo Caroline Goerck, 2010.

No modo de produção capitalista, os detentores dos meios de produção exerciam (exercem) a hegemonia absoluta sobre as forças produtivas (meios de produção e força de trabalho), apropriando-se com exclusividade dos excedentes gerados (mais-valia) na atividade econômica. Os proprietários dos meios de produção exploram os trabalhadores pela obtenção da mais-valia, gerando a concentração de riquezas. (GOERCK, 2010, p 13)

A força implacável do capitalismo dissemina desigualdades entre as classes como também desigualdades sociais intraclasse. Esse sistema tem por objetivo a produção de mais valor. Isto posto, as estratégias de aceleração/intensificação da produção se ampliam, mesmo em detrimento da integridade física, psicológica e ou emocional das trabalhadoras e trabalhadores. Marx em “O capital” traz em sua obra os conceitos da mais valia e do processo de valorização. Uma vez que o objetivo principal dos capitalistas é gerar e acumular riqueza, produzindo mercadorias com o valor mais elevado a partir do tempo socialmente necessário para produzi-lá. Vale ressaltar que, quem produz essas mercadorias muitas das vezes não terá acesso para o próprio consumo, mas terá a sua força exaurida durante todo esse processo, acarretando na sua exaustão física e/ou mental.

Através da expropriação da mais-valia seja na forma absoluta ou relativa, a burguesia diminui os custos ao passo que aumenta a sua produtividade. A mais-valia absoluta é obtida quando se amplia a jornada de trabalho sem que se eleve os salários, enquanto a mais-valia relativa é obtida ao incrementar a eficiência do trabalho através de progressos tecnológicos ou aprimoramentos na estrutura organizacional. Por serem donos dos meios de produção a burguesia acaba exercendo uma força maior perante a classe trabalhadora no que se refere à organização da produção, garantindo hegemonia ideológica e acúmulo de riquezas. No livro Mais trabalho! A intensificação do labor na sociedade contemporânea, Dal Rosso (2009) traz esses fundamentos estudado por Karl Marx.

A noção de mais-valia absoluta é empregada para analisar a produção extra de valor mediante alongamentos de jornada e efeitos similares. Já a noção de mais-valia relativa é utilizada para produção de mais valores

---

sistema econômico, o capitalismo se expande para áreas políticas, sociais, culturais, éticas e muitas outras.

mediante intensificação e efeitos similares. Distintas formas de intensificação são hodiernamente identificáveis, o que permite estabelecer mais-valias relativas de tipo I, II, III e semelhantes, inclusive quando se trata do trabalho intelectual. (DAL ROSSO, 2009, p.54)

O principal objetivo a se analisar é sobre o ardor da classe trabalhadora, que em variados sistemas e formas de trabalho são exauridos. Em diferentes momentos da história, a labuta sempre exigiu que as pessoas tivessem que dedicar parte de sua vida ao serviço. Vender a nossa força de trabalho requer se submeter a exploração. Viver em sociedade já é complicado, mas viver em um sistema onde o dinheiro é o elemento central para tudo, é mais difícil ainda, Tudo é dinheiro, e para obtê-lo, você é explorado.

Em um país como o Brasil, marcado pelo capitalismo de dependência<sup>3</sup>, onde milhões estão desempregados, as tecnologias acabam evidenciando as desigualdades já existentes e estabelecidas por uma estrutura desigual.

Ter direitos à moradia, lazer, saúde e educação são bastante difíceis, e olha que quando falamos disso, estamos nos referindo aos direitos mais básicos. E com isso, a cada dia o assalariado se desdobra ainda mais para conseguir suprimir nem que seja o mínimo. E para piorar, durante a jornada no ambiente de trabalho o funcionário recebe diferentes tipos de pressões psicológicas, exigências de prazos e metas, além de todo esgotamento que essa atividade exige, passando assim, a intensificar o processo de trabalho.

Pois bem, chegamos no objetivo desse primeiro capítulo, falar sobre a intensificação e intensidade. O primeiro termo tem haver com o aumento da produção de mais-valia, numa comparação de tempo, que como colocado por Dal Rosso (2009)

Chamamos de intensificação os processos de quaisquer naturezas que resultam em um maior dispêndio das capacidades físicas, cognitivas e emotivas do trabalhador com o objetivo de elevar quantitativamente ou melhorar qualitativamente os resultados. Em síntese, mais trabalho. O seu inverso chamamos de redução da intensidade do trabalho ou menos trabalho. Intensificação e redução da intensidade são processos que se definem em função de relações comparativas no tempo. Comparando a intensidade do trabalho nos momentos t1(antes) e t2 (depois), pode-se saber se houve intensificação ou redução de intensidade do trabalho.(DAL ROSSO, 2009, p.23)

---

<sup>3</sup> Capitalismo de dependência analisa a relação dependente dos países periféricos e relação aos países capitalistas global, onde essa dependência se concretiza a partir de um contexto histórico que envolve a acumulação primitiva, subordinação política e econômica dos países periféricos ao capitalismo centralizado.

Já quando nos referimos ao segundo processo, o fenômeno de intensidade, ela está relacionada com a taxa de exploração, envolvendo todo o processo da intensificação, onde o trabalho se torna ainda mais intenso gerando adoecimento à classe trabalhadora. Dal Rosso (2009) irá defini-la como:

A intensidade é, portanto, mais que esforço físico, pois envolve todas as capacidades do trabalhador, sejam as de seu corpo, a acuidade de sua mente, a afetividade despendida ou os saberes adquiridos através do tempo ou transmitidos pelo processo de socialização. (DAL ROSSO, 2009, p.21)

Para chegarmos até aqui, iniciamos a dissertação contextualizando brevemente conceitos da mais-valia e de como capitalismo implacável ao visar o lucro acentua o processo de intensificação do trabalho. Os conceitos apresentados acima são pressupostos importantes para o entendimento desse processo. Para alcançar o tema de intensificação, é importante abordar o porque chegamos até aqui, e a importância de se estudar e analisar a temática.

Durante o processo de Iniciação Científica, a pesquisa sob CAAE 65188122.9.0000.5150 no CEP “Novas tecnologias nos processos de trabalho de assistentes sociais de Mariana/MG”, tinha como objetivo analisar os dois lados da moeda de como a inserção de novas tecnologias impactam no processo de trabalho dessa categoria profissional, e por consequência, na vida dos trabalhadores de maneira em geral.

Trata-se de uma investigação dos avanços e das disparidades que foram encontradas durante o processo de introdução de novas ferramentas de tecnologias e dos avanços das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs<sup>4</sup>), que já era um processo que já estava por vir, mas que, em decorrência da pandemia da covid-19 e da necessidade do isolamento social, fez com que essas novas ferramentas fossem inseridas de maneira mais acelerada na vida pessoal e profissional das pessoas.

No decorrer da pesquisa, a partir da leitura da Teoria do valor em Marx e da leitura de algumas bibliografias contemporâneas que abordassem a temática, foi possível criar perguntas semiestruturadas para as profissionais do serviço social e entrevistá-las. Durante as transcrições e da análise das entrevistas, foi possível

---

<sup>4</sup> As TICs são tecnologias que atuam como intermediárias nos processos de comunicação, e que foram intensificadas com a chegada da internet. Elas englobam recursos de hardware, software e telecomunicações que proporcionam automações ou outras funcionalidades que contribuem para aprimorar a comunicação nas organizações.

identificar que em muitas das vezes os profissionais se sentiam mais sobrecarregados dentro dos seus espaços de trabalho, seja pela fortificação das demandas ou em decorrência de um acréscimo de trabalho advinda da nova realidade tecnológica que estava posta. Ou seja, elas começaram a trabalhar no seu tempo de não trabalho, ficando ainda mais cansadas e exaustas mentalmente e/ou fisicamente. E é por isso que a questão de intensificação e intensidade é a primeira coisa a ser tratada e desenvolvida no documento presente.

Ao se referir ao processo de intensidade, podemos dizer que ela se realiza a partir do grau de desgaste de forças e energias gastas durante o processo de trabalho onde o trabalhador tem as suas tarefas aumentadas, exigindo um maior empenho, seja ela mental, física ou motora. Dal Rosso (2009):

Já que a intensidade compreende o gasto de energias do trabalhador, as medidas precisam levar em conta o conjunto de todas as capacidades humanas que sintetizamos nessas três dimensões: física, cognitiva e emotiva. (DAL ROSSO, 2009, p.94)

No documentário “Carne e osso” podemos refletir um pouco sobre esse processo, uma vez que esse fenômeno se realiza quando os trabalhadores de uma indústria de um frigorífico de carne exercem um trabalho repetitivo e exaustivo no qual se realizam os mesmos movimentos durante horas de trabalho que podem levar ao desgaste motor do trabalhador. Além disso, os funcionários também sofrem outros riscos, como os de acidentes, como os de lesões por conta do uso de materiais cortantes.

Mas o principal a se destacar, são os relatos dos funcionários a respeito dos desgastes e a exaustão física e mental. A alta cobrança e pressão do encarregado com os funcionários para uma maior produtividade em um tempo menor, geram um ambiente de estresse, nervosismo e pressão, tornando o espaço mais propício a diferentes tipos de adoecimentos .

Além disso, há um destaque para possíveis adoecimentos locomotores devido às intensas repetições de movimento para finalizar cada peça de carne. Esse documentário é bastante interessante para se compreender um pouco de como esses fenômenos se reverberam uma vez que no capitalismo se há a manipulação da intensidade de trabalho para conseguir os resultados.

“Os discursos sobre o aumento do volume de serviços e de produção qualificam significativamente o quadro estatístico sobre intensificação no sentido de que as condições de trabalho estão exigindo cada dia mais trabalho.” (Dal Rosso,

2009,p.181). Com isso os empregadores cobram cada vez mais dos seus funcionários, exigindo resultados em maior quantidade, onde a pressão por produtividade é cada vez mais comum. Finalizar as metas no tempo estipulado, com mais agilidade e rapidez para se fabricar novas mercadorias em grandes proporções, tudo isso em um curto período de tempo e com a garantia de excelência, gerando ainda mais desgaste.

Em diferentes momentos da história, com o processo de industrialismo. “Durante a Revolução Industrial inglesa durante o século XVIII, no qual foi marcado por um período de grandes mudanças tecnológicas, Marx captou com extrema clareza o processo de intensificação e teorizou sobre ele”. (DAL ROSSO, 2009, p.46). evidenciando que com a implementação de novos instrumentos, também se aumenta a intensidade durante as jornadas .

A potencialização e as criações de novas ferramentas na contemporaneidade modificaram a forma de vida e de trabalho trazendo a reflexão: Se por um lado esses instrumentos têm o potencial de modificar, facilitando a forma pela qual a sociedade se comunica, produz, se reproduz-se ou se transforma, por outro elas potencializam ainda mais a desigualdades sociais para aqueles que não possuem acesso, ou para aqueles que vivem o que chamamos de distanciamento digital<sup>5</sup>.

Se tratando dos avanços podemos destacar mensagens instantâneas, redes sociais, videochamadas, videoconferências que fazem quem está longe ficar mais perto. Além disso, também colocamos em destaque as plataformas digitais que modificaram muito a realidade das pessoas, tudo fica apenas a um clique, onde pedidos de comidas como de fast food e também os de encomendas de mercadorias online fiquem a um clique para pronta entrega a partir de um pedido feito pelo celular. Novas maneiras de locomoção através de carros por aplicativos, acesso automático às informações, inteligência artificial que possibilitam reconhecimento de voz, análise de dados, robótica, criatividade, etc. Além de vários outros instrumentos práticos que vislumbram novas possibilidades na vida pessoal e no mercado de trabalho.

As tecnologias trazem seus benefícios, mas também disparidades, uma vez que nem todo mundo terá o acesso garantido a essas mudanças, sejam elas em

---

<sup>5</sup> O distanciamento digital foi um fenômeno encontrado durante a pesquisa científica “Novas tecnologias nos processos de trabalho de assistentes sociais de Mariana/MG” no qual se identificou pessoas que possuem acesso precarizado a alguns instrumentos tecnológicos, utilizando esses recursos de maneira mais fragilizada.

decorrência do distanciamento digital com o acesso mais precarizado ou aqueles que não possuem nenhum contato, seja por não saberem utilizar essas ferramentas, o que chamamos de analfabetismo digital<sup>6</sup> ou por simplesmente não terem acesso a rede. Vejamos, se pararmos para pensar que existem pessoas que não acessam aos avanços da primeira revolução industrial e que, muitas famílias estão em situação de extrema pobreza, como ela irá conseguir ter acesso a esses novos mecanismos se tudo é dinheiro? Muitas vezes, quando tratamos das disparidades que as tecnologias trazem, é importante evidenciar sobre o interesse e o desinteresse presente no sistema capitalista de quem pode acessar e aqueles que não podem devido a falta de inclusão. Ou seja, as tecnologias não geram essas desigualdades, elas apenas evidenciam algo já existente em nossa sociedade. Pois bem, por mais que tenhamos os avanços, sempre existirá as desigualdades que já estão postas e que se acentuam ainda mais.

O uso de computadores dentro dos serviços públicos se tornaram corriqueiros, o uso deles dentro das empresas possibilitaram diversas maneiras de trabalhos. Eles possuem novas formas de atendimento, registros de informações, controles de produtos, sistema integrado de armazenamento de dados que permitem tarefas automatizadas, entre várias outras possibilidades. Entretanto, essa série de coisas proporcionadas pela computação também acabam sobrecarregando os funcionários a partir de meios de sistemas de controle de tempo e qualidade das tarefas, impossibilitando pausas para descanso e aumentando a produtividade.

As mudanças tecnológicas no serviço público foram profundas. O computador é o equipamento que sintetiza a mudança do aparato de equipamentos e sistemas no setor. Qual seu efeito sobre o trabalho dos servidores? Vimos que no setor privado a informatização e os softwares produzem um efeito de controlar o trabalho, organizar e encadear as tarefas de modo a que desapareçam os tempos mortos, quantificar as tarefas realizadas e permitir a avaliação do desempenho, entre outros. Nesse sentido, as tecnologias de informação e comunicação produzem mais trabalho, intensificam-no (DAL ROSSO, 2009, p.187)

Por mais que a acessibilidade dos equipamentos de tecnologia sejam distribuídos de maneira desigual, a inserção desses novos instrumentos são colocados facilmente dentro dos diferentes espaços de trabalho. O discurso de

---

<sup>6</sup> O Analfabetismo Digital trata-se da falta de habilidades digitais diz respeito à impossibilidade de manusear dispositivos tecnológicos, entender dados em meio digital e julgar a autenticidade das informações, ela foi um outro fenômeno encontrado durante a pesquisa “Novas tecnologias nos processos de trabalho de assistentes sociais de Mariana/MG”, na qual consiste em qualificar um grupo de pessoas que não sabem mexer em ferramentas digitais, seja por nunca ter tido a inclusão digital qualificada, e por consequência não aprendeu ou aqueles que não fazem ideia do que fazer diante desses instrumentos.

novos instrumentos e da inserção de novas tecnologias é sempre colocado como algo que facilita e deixa tudo mais fácil para dentro das empresas, entretanto, na prática, isso não acontece. As máquinas aumentam a produtividade de maneira mais acelerada, entretanto elas não diminuem o dispêndio do trabalhador durante a sua jornada. Se essas novas tecnologias conseguem produzir mais em menos tempo, porque o trabalhador ainda se sente mais cobrado e cansado no seu processo de trabalho ?

Pois bem, para explicarmos isso é imprescindível trazer o processo de intensidade do trabalho na contemporaneidade, onde mesmo com o aumento da automação, a classe trabalhadora ainda é exaurida no seu exercício profissional. Dal Rosso (2009) irá tratar que:

No capitalismo contemporâneo, a análise da intensidade do trabalho está voltada para os resultados. Falamos de intensificação quando os resultados são quantitativa ou qualitativamente superiores, razão pela qual se exige um consumo maior de energias do trabalhador. Há intensificação do trabalho quando se verifica maior gasto de energias do trabalhador no exercício de suas atividades cotidianas. (DAL ROSSO, 2009, p.21)

A praticidade e a dinâmica das novas tecnologias deveriam amenizar os esgotamentos físicos ao passo que poderiam diminuir a sobrecarga de tarefas a serem cumpridas. Mas isso não acontece, com a inserção dessas novas ferramentas, por mais que elas possam trazer benefícios e mais praticidade, elas trazem consigo ainda mais responsabilidades, sobrecarregando o funcionário. Durante as entrevistas e, posteriormente nas transcrições delas, algumas falas das profissionais evidenciam esse processo em sua prática, onde elas mesmas demonstram mais acúmulo de tarefas, sobrecarregando-as ainda mais, maior gasto energético e por consequência, maior comprometimento psicológico.

“eu tive conversando com colegas assim, que estavam adoecidas mesmo assim, pelo trabalho home office, e a gente chegou na mesma conclusão, que o trabalho home office ele consegue sobrecarregar mais , porque você quer fazer, cê perde inclusive a noção mesmo, do tempo e tal, você quer responder né, e como uma colega falou: “Você está lá almoçando lá, e você vê. Gente isso não é para agora não, é para amanhã, aí a ansiedade vai ver o quê que é, porque você quer.. e, assim né, eu acredito que afetou assim, muita gente, a saúde, e afeta né, e tem afetado, e a gente na verdade...”(assistente social 4)

A fala da profissional entrevistada no projeto de Iniciação Científica “Novas tecnologias nos processos de trabalho de assistentes sociais de Mariana/MG

destaca o quanto novas maneiras de trabalhar podem intensificar e adoecer os profissionais dentro e fora de seu ambiente de serviço. O trabalho home office pode até ser prático, possibilitando o exercício profissional fora do ambiente de trabalho, entretanto ele pode aumentar a suas atividades no tempo de não trabalho, podendo gerar um maior desgaste sobrecarregando aquele indivíduo com tarefas e atividades para dentro de sua casa. Além disso, é importante destacar que esse tipo de atividade também pode gerar o que chamamos de esgotamento psicológico, que como exposto na fala dela ao se utilizar ferramentas de mensagem, ao visualizar alguma demanda, as profissionais acabam não deixando para o dia seguinte a sua tarefa, gerando ainda mais desgaste e aumentando os riscos de adoecimento.

Em uma outra entrevista, outra profissional também esboça como se sente diante de uma nova realidade de trabalho a partir dessas mesmas tecnologias.

"[...] teve um aumento nesse trabalho online, é, porque assim, é muita demanda, a questão assim, do telefone, do aplicativo de mensagem, é tudo assim, isso é muito imediatista, você vai lá, responde, você quer responder, e assim, a sensação, é percepção minha, é que no trabalho home office, muitas vezes a gente trabalha até além do que o trabalho presencial, porque muitas vezes, a gente tem uma preocupação de mostrar, tipo assim: eu não tô aqui atoa, eu estou trabalhando, né, isso foi até um questionamento até que.. porque você liga o computador é uma reunião, é outra, então, são muitas reuniões às vezes no mesmo dia né, duas três, e.. é cansativo né". (Assistência Social 3)

A resposta colocada pela assistente social 3, além de ir de acordo com a fala da assistente social 4 entrevistada em outro momento, descreve um pouco mais sobre o que tange o processo de intensificação do trabalho. A autocobrança faz com que o trabalhador se desgaste ainda mais, evidenciando que o trabalho home office pode trazer ainda mais sobrecarga e acúmulo de tarefas.

“Alongar as horas é o mais tradicional e elementar meio de intensificar o trabalho” (Dal Rosso, 2009, p.192), ao inserir novos dispositivos, ao invés deles facilitarem a vida no cotidiano do trabalho, elas aumentam ainda mais o gasto de energia durante as atividades.

Uma das maneiras de intensificar o trabalho consiste em alongar a jornada. Quando os trabalhadores são conduzidos a trabalhar por mais tempo, acumulam-se tarefas sobre os seus ombros, exigindo mais esforço. Acúmulo de tarefas e outros mecanismos, tais como o domínio de tecnologias recentes que aumentam os ritmos ou exigem atividades suplementares, implicam em intensificação do trabalho. (DAL ROSSO, 2009, p.109)

Na atualidade, esses processos ficam ainda mais transparentes com os avanços das Tecnologias de Informação e de Comunicação (TICs) e do aumento do processo de automação dentro das empresas que passaram a ser instrumentos que possibilitam o aumento da intensidade de trabalho durante as jornadas e um maior esforço dentro das instituições, que cobram cada vez mais responsabilidade e a capacitação dos operários para manuseio de novas máquinas. “Trata-se, da instituição da dinâmica tendente a ampliar a subordinação do trabalhador pelas exigências de aprendizado/reaprendizado e de sua adaptação ao movimento contínuo e acelerado dos meios e dos métodos de produção”. (PINA, 2014,p.154). Rosso (2009) irá trazer esse processo revolucionário de novos equipamentos durante os ciclos de trabalho e como as tecnologias incorporam novas formas de exploração aos funcionários.

Da Revolução Industrial e das sociedades pré-industriais para hoje os tempos mudaram, Em decorrência do aprofundamento da divisão social do trabalho e do emprego de equipamentos de comunicação e de armazenamento de informações particularmente poderosos, na atualidade o espaço ocupado pelo trabalho imaterial no conjunto das atividades humanas expandiu-se muito. As atividades, hoje, passam a incorporar cada vez mais tecnologias de informática, de comunicação e de automação, que por sua vez ocupam muito mais a dimensão de conhecimento, da inteligência prática e da emoção do trabalhador do que em épocas anteriores. Mesmo tradicionais atividades industriais e primárias são transformadas pela revolução tecnológica, incorporando nelas também uma grande fatia de trabalho imaterial (DAL ROSSO, 2009, p.30)

Outra forma de análise sobre o processo de intensificação se concretiza a partir do aumento de tempo das jornadas de trabalho nos casos de professores, que possuem “aumento da carga de trabalho na rede privada de ensino que acontece normalmente mediante a atribuição de mais turmas, o que implica em mais horas de trabalho” (DAL ROSSO, 2009, p.179).

Além de comparecer ao ambiente de ensino durante a sua jornada de horas exigidas, o/a profissional também terá o acúmulo de funções fora de seu tempo obrigatório de trabalho, passando assim, a levar suas tarefas para casa, seja corrigindo provas, lançando as notas e planejando as aulas.

Ademais, outra maneira de se potencializar esse tipo de trabalho, se dá a partir das revoluções tecnológicas e do uso de novas ferramentas que se inserem como novidades de ensino mais moderno, fazendo com que os educadores precisam procurar em palestras e/ou minicursos que possam qualificá-los melhor ou

ensiná-los novas práticas e maneiras de ensino mais qualificada, aprimorando as suas funções. Todo esse processo os deixa ainda mais cansados e adoecidos uma vez que em sua grande maioria, essas qualificações tendem a ser tarefas extras fora do expediente e sem remuneração. Esse processo acontece tanto para os servidores de redes públicas quanto para aqueles que atuam em redes privadas, a intensificação acontecem para além do tempo de trabalho, ela também requer uma sobrecarga de ambos fora do horário de expediente, onde o planejamento de aulas, lançamento das notas, especialização para uso de novos instrumentos, etc.

No livro “Mais trabalho! A intensificação do labor na sociedade contemporânea”, trouxe essa pesquisa de campo com funcionários da rede privada de Brasília, Distrito Federal, onde traz as falas dos profissionais da área de como isso atinge na prática essa categoria.

Algumas pressões sentidas pelos professores situam-se no âmbito acadêmico e profissional. Assim é a ideia de estar em dia com a área de conhecimento e com os desenvolvimentos técnicos do ensino. As falas “tem de estar sempre atualizado”, “as escolas nos obrigam a fazer cursos de aperfeiçoamento”, “com todas essas inovações, Internet principalmente, somos obrigados a estar sempre muito bem-informados, atualizados” e, por fim, “trabalhamos com um método de ensino que passou a ser cobrado com maior rigor (treinamento obrigatório em horário que não é de trabalho e não é remunerado)”, proferidas por diversos professores, dão conta da cobrança por formação contínua( DAL ROSSO, 2009, p.178)

Essas mudanças são fenômenos que sempre foram acontecendo no decorrer do tempo e que continuarão sendo realizadas e aprimoradas. A implementação de novas ferramentas vêm sempre com o discurso de algo mais prático e como meio de facilitar o processo de trabalho, mas fica evidente que com elas vem o interesse do empregador em ganhar mais dinheiro ao passo que ele exige ainda mais e explora os seus empregados.

As mudanças tecnológicas em princípio deveriam conduzir à redução da intensidade do trabalho. Desde muito tempo, essa ideia é descartada como ingênua. Todavia, as mudanças tecnológicas são parte de decisões sobre a organização do processo de trabalho. (DAL ROSSO, 2009,p.140)

Para que tudo isso se torne possível, durante a labuta, os trabalhadores têm a sua força ainda mais expropriada e exaurida, aumentando as horas de tempo trabalhadas, tarefas, produtividade e capacitação especializada para algumas áreas como por exemplo as de tecnologia.

Um exemplo disso, são os funcionários que passam a cumprir obrigações diversificadas com atividades atribuídas para além de seu cargo, como no caso de

algumas lojas que têm a função de “operador de caixa”, que consiste em atividades responsáveis pelo registro de vendas e processamento de mercadorias. Entretanto, o encarregado desse cargo vai realizar tarefas para além daquilo que foi contratado, em outros momentos em que não tiver realizando essa atividade, ele será realocado para fazer funções de reposições de estoque, organização da loja, limpeza, entre outras coisas. Fora que além de se tornar um funcionário com multitarefas, também será preciso o aprimoramento de conhecimento de informática que o capacite para atuar no cargo em que foi contratado, todo esse processo, além de sobrecarregar aquele indivíduo, também poderá acarretar em distintos tipos de adoecimentos.

Mas esse é apenas um exemplo de como esse processo se concretiza dentre diversas outras formas de esgotamento e/ou adoecimento nos espaços de trabalho. As instituições de diversos setores estão cada vez mais exigindo dos trabalhadores realizarem diversas funções em um único cargo fazendo que as formas de trabalho se intensifiquem cada vez mais.

Realizando um apanhado de tudo que vimos no decorrer deste primeiro capítulo sobre intensificação e intensidade de trabalho e de como eles se aplicam durante as jornadas. Esses fenômenos acontecem a partir dos interesses dos empregadores garantirem ainda mais lucro, e para que esse processo possa acontecer é necessário exaurir ainda mais a classe trabalhadora.

A intensificação e a intensidade no trabalho, são termos semelhantes que se complementam, e que com elas tanto a burguesia quanto às atividades realizadas no setor público, exploram e sobrecarregam o proletariado para conseguirem alcançar as suas metas e conseqüentemente terem ainda mais lucro.

Esse processo de gerar mais valor, que como já vimos, se dá a partir da mais-valia absoluta que se realiza diante do aumento da carga horária de trabalho sem a correspondente elevação nos salários. Em resumo, o empregado passa a trabalhar mais tempo, gerando mais valor, sem receber mais por isso. A outra maneira é a partir da mais-valia relativa na qual consiste em novas maneiras de organização, onde o trabalhador tem a sua produtividade elevada através do aprimoramento de novos mecanismos (tecnologias) sem modificação da sua carga horária. Dal Rosso (2009) vai abordar que:

Uma das maneiras de intensificar o trabalho consiste em alongar a jornada. Quando os trabalhadores são conduzidos a trabalhar por mais tempo, acumulam-se tarefas sobre os seus ombros, exigindo mais esforço.

Acúmulo de tarefas e outros mecanismos, tais como o domínio de tecnologias recentes que aumentam os ritmos ou exigem atividades suplementares, implicam em intensificação do trabalho. (DAL ROSSO, 2009, p.109)

Em síntese, o processo de intensidade está ligado ao esforço e velocidade impostos durante a jornada laboral. É a partir desse processo que a quantidade de tarefas a serem desenvolvidas são realizadas em uma quantidade de tempo determinada, realizando todo o processo de produção de maneira mais ágil e intensa. Já no que diz respeito a intensificação do trabalho, trata-se de uma técnica de aumento constante do ritmo e/ou esforço a longo prazo. O objetivo principal é a busca pelo aumento de produtividade sem o aumento da jornada de trabalho ou do número de empregados, elevando o grau de estresse, pressão, cansaço e o desgaste dessas trabalhadoras e trabalhadores. A de se destacar, que, como se trata de um processo, a reverberação para a saúde consequentes dessas mudanças apenas serão percebidas com o passar do tempo.

Ou seja, a busca pelo lucro aumenta o grau de dispêndio do trabalhador, que sofre cobrança de qualidade e produtividade em um tempo menor, parafraseando Dal Rosso: mais trabalho! Tudo isso acarreta no processo de adoecimento da classe que compadece para dar conta das metas no tempo estipulado, infelizmente, para que se consiga cumprir com esse objetivos há um aumento no consumo de energia do trabalhador que desgasta suas capacidade físicas, cognitivas e emocionais.

## **CAPÍTULO 2- INDÚSTRIA 4.0 E A VIGILÂNCIA NOS PROCESSOS PRODUTIVOS**

Iniciaremos neste segundo capítulo trazendo uma breve contextualização do fenômeno de inserção tecnológica, conhecida como a quarta revolução industrial. Vivemos em uma era onde as tecnologias são inovadas a cada dia e se propagam em grande escala e velocidade. Todos os dias, é lançada uma nova ferramenta ou uma versão mais avançada e aprimorada que a anterior que promete ainda mais praticidade.

O mundo historicamente passou por revoluções que permitiram que novas ferramentas e tecnologias existissem, não só para facilitar, mas como também para inovar a forma de vivermos e trabalharmos. “Em nossa história, as revoluções têm

ocorrido quando novas tecnologias e novas formas de perceber o mundo desencadeiam uma alteração profunda nas estruturas sociais e nos sistemas econômicos” (SCHWAB, p.19). Não é novidade para ninguém que desde que novas ferramentas foram disseminadas por todo o globo, tudo se transformou.

Sabemos que as tecnologias mudaram drasticamente não só a nossa forma de viver, como a maneira como nós socializamos uns com os outros. É de suma importância frisar que, juntamente com ela, vieram os avanços e as disparidades sociais, onde o acesso a essas ferramentas são precarizadas para grupos menos favorecidos. Ao vislumbrarmos novas possibilidades, também nos deparamos com a falta de acesso ou o acesso precarizado dessas novas ferramentas. Segundo Schwab, 2016:

A quarta revolução industrial irá gerar grandes benefícios e, em igual medida, grandes desafios. Uma preocupação particular é a desigualdade exacerbada. Os desafios colocados pelo aumento da desigualdade são difíceis de quantificar, pois, em grande maioria, somos consumidores e produtores; dessa forma, a inovação e a ruptura afetarão nossos padrões de vida e bem-estar tanto de forma positiva quanto negativa.(SCHWAB, 2016, p.23)

Estamos vivendo em uma nova era, a chamada era digital. Nunca imaginávamos chegar tão longe com tamanha potência e disseminação em grande escala, onde novos instrumentos foram introduzidos em diferentes instâncias na vida das pessoas com diferentes aplicativos como os de fast food, carros de aplicativo, agendamentos online, segurança, análise e armazenamento de dados têm se tornado cada vez mais comuns no mundo todo. Existem ferramentas diversas que nos permitem vislumbrar novas possibilidades, conforto e segurança. Podemos fiscalizar e proteger carros, casas, lugares públicos, com câmeras de monitoramento em tempo real e acompanhar pelo computador ou pela tela do celular.

Novas maneiras de viver surgiram, e ficar frente a frente às telinhas tornou-se algo corriqueiro, tudo ficou digitalizado. Notícias que antes eram em jornais, agora são publicadas por colunistas virtuais, redes sociais que mudaram drasticamente a forma em que as pessoas comunicam entre si e de como elas se colocam perante ao mundo, aplicativos de relacionamentos, contas em banco digitais, entre outras coisas fizeram que tudo mudasse

Inovações no mundo do trabalho, tem se tornado cada vez mais comum no nosso cotidiano. O homem sempre buscou desenvolver e/ou aprimorar mecanismos

e novos aparatos que pudessem facilitar a sua vida, como também, novos instrumentos que pudessem acelerar a produção em grande escala e conseguir gerar mais lucro.

Essas ferramentas já estavam por vir e se inserir não só no mundo trabalho, como também em nossas vidas. Mas com a pandemia da Covid-19, e a necessidade do isolamento social, esses novos instrumentos chegaram ainda mais rápido, mudando todo o globo. E o que já estava por vir, se intensificou ainda mais, e em menos tempo. Para se ter uma ideia de como essas novas ferramentas se propagam “(a marca da primeira revolução industrial) levou quase 120 anos para se espalhar fora da Europa. Em contraste, a internet espalhou-se pelo globo em menos de uma década”. (SCHWAB, 2016, p. 20-21), modificando toda a nossa vida.

Tomaremos como ponto de partida, as mudanças que esses processos trazem para a sociedade. Em primeiro lugar, ao tratarmos sobre o quanto esses mecanismos alteram toda a sociedade e o mundo. Os avanços ocasionados pela Inteligência Artificial (IA) com softwares e armazenamento de dados avançados modificam em larga escala a nossa vida. Schwab, 2016 aborda um pouco sobre essas mudanças de processamento de informações e dados. Em sua obra, ele irá dizer que:

“A IA fez progressos impressionantes, impulsionada pelo aumento exponencial da capacidade de processamento e pela disponibilidade de grandes quantidades de dados, desde softwares usados para descobrir novos medicamentos até algoritmos que preveem nossos interesses culturais.” (SCHWAB, 2016, pdf p.23)

Não é de agora que o capitalismo feroz está sempre se renovando de maneiras diversas para conseguir mais lucro e gerar mais riqueza. Atualmente, com os novos aparatos científicos e com a era digital e tecnológica. Uma nova maneira de se conseguir ganhar ainda mais, é através dos dados pessoais coletados em grande massa via internet. Ali, não somente estão os dados, como também a maneira e gostos das pessoas, todos eles convertidos cada vez mais, em mais dinheiro. Esse fenômeno atual se nomeia como capitalismo de vigilância<sup>7</sup>.

Para aprofundarmos ainda mais sobre essa questão no que tange o processo de armazenamento de dados, podemos colocar em destaque a Google como uma das principais empresas que colecionam e armazenam dados em proporção global

---

<sup>7</sup> O termo “capitalismo de vigilância” foi estudado e aprimorado por Shoshana Zuboff, uma autora e professora que popularizou o termo e o classificou como uma nova forma do capitalismo ganhar dinheiro a partir da monetização de dados apreendidos pela vigilância.

e em larga escala. Sem pedir licença e de maneira imperceptível, a maioria das pessoas nem possuem a consciência de que esses dados são disponibilizados e entregues de mãos beijadas para a empresa. A própria “Google sabe muito mais sobre sua população de usuários do que estes sabem sobre si mesmos”. (Zuboff, 2018, p.50).

Esse armazenamento de dados são coletados de diferentes formas, seja durante o tempo de navegação na internet, quando aceitamos os famosos cookies<sup>8</sup> e até mesmo quando utilizamos as próprias ferramentas da google como no caso do google meet (para videochamadas), como também para as mensagens de correio eletrônico (e-mail). A empresa também é capaz de identificar os tipos de conteúdos que cada pessoa acessa com maior frequência e agrupar informações sobre os usuários a partir de pesquisas instantâneas e busca por determinadas marcas. Os algoritmos vão sempre se aprimorando e aperfeiçoando cada vez mais para que aquele produto e/ou conteúdo sempre apareça na sua tela como se fosse um passe de mágica.

Essa é a nova lógica de lucro do capital, tudo é transformado e modificado para que se consiga ainda mais. E quando grandes empresas conseguem achar novas maneiras de alcançarem esse objetivo, elas fazem.

As empresas de alta tecnologia, lideradas pela Google, perceberam novas oportunidades de lucro nesses fatos. A Google compreendeu que capturar cada vez mais desses dados, armazená-los e analisá-los lhe daria o poder de afetar substancialmente o valor da publicidade. (ZUBOFF, 2018, p.57)

A verdade é que, nós como usuários, treinamos essas ferramentas e as aprimoramos a cada clique, pesquisa e socialização, permitindo assim que ela se aperfeiçoe a cada momento de navegação, fazendo com que em larga escala, as pessoas consumam mais e mais, enquanto eles (a google) aumentam seu lucro as nossas custas. A empresa passa a ter dados importantes sobre nós. A grande questão que vale a pena nos questionarmos sobre todo esse processo, é se de fato essas contas que tanto utilizamos em nosso cotidiano, seja dentro das empresas, mundo do trabalho e acadêmico, e até mesmo em nossas vidas em particular são realmente nossas.

Será que essas plataformas disponibilizadas para os usuários em todo o mundo são privativas para cada um ou elas são da Google? Será que o nosso sigilo

---

<sup>8</sup> “Cookies” são micro arquivos que detêm dados e/ou informações sobre suas navegações em sites, como preferências e dados de acesso, para melhorar sua experiência online.

e as informações postas nessas plataformas são resguardadas? Será que não estamos sendo vigiados dentro da nossa própria conta? Essas são perguntas necessárias para todos se fazerem, para que assim, se tome consciência não só daquilo que acessam e compartilham, mas principalmente, tomar consciência das coisas que estão sendo facilmente entregues, os nossos dados pessoais.

Trazendo essa perspectiva para o serviço social, durante o processo de pesquisa de Iniciação Científica “Novas tecnologias nos processos de trabalho de assistentes sociais de Mariana-MG”, como já abordado no capítulo anterior. Após leituras bibliográficas sobre a temática, elaboração das entrevistas e a análise das mesmas, sobre o que tange as novas implementações tecnológicas e seus impactos (positivo ou negativo). Quando abordamos questões como as de sigilo e segurança durante o processo de trabalho das profissionais em diferentes áreas, foi possível perceber a insegurança de algumas com relação à segurança de dados sigilosos.

Durante uma entrevista, uma profissional fala um pouco sobre a problemática de compartilhar em uma mesma pasta materiais contendo dados dos usuários/rias em um mesmo local, e da falta de computadores com senhas privadas. Em sua fala, ela diz que:

*E eu por exemplo, nunca gostei de colocar a minha pasta em documentos compartilhados. Mas aí o pessoal daqui sempre vai no meu computador e coloca a pastinha em documentos compartilhados. Ontem, eu percebi de novo (computador não possui senha). Então acontece dessa forma, apesar de que, assim, quem tem acesso, somos nós, mas tem isso, então isso às vezes me deixa meio desconfortável. (assistente social 2)*

Durante uma outra entrevista com uma profissional que atua em uma área diferente, ela aborda como se sente insegura perante às informações que são elaboradas durante o seus atendimentos que, posteriormente são postas no sistema e a faz se sentir preocupada por outro colega ter acesso a esses dados anexados no sistema.

*Não, não sinto. Porque assim... aí vamos supor, eu não uso, eu não entro lá, então eu peço a pessoa que me auxilia para entrar, então ela consegue ver, com a minha senha de gestão, minha senha de coordenação, entendeu  
? Eu não me sinto segura não. Quê que isso vai ficar, apesar que, eu to falando de informações que podem estar disponíveis ali..(assistente social 4)*

Para o serviço social, a questão do sigilo profissional, é algo primordial e a quebra dele pode acarretar em uma denúncia ética<sup>9</sup>, seja por compartilhar elementos do atendimento/acolhimento, e principalmente, por passar informações pessoais daquele indivíduo. Essa é sem dúvidas uma das grandes questões a serem colocadas pela categoria. Como resguardar as informações pessoais e sigilosas em um mundo cada vez mais digitalizado? O ponto é que essas ferramentas estão postas e fazem parte da realidade do mundo do trabalho de diferentes profissões, como também, elas já fazem parte da vida de milhares de pessoas.

Usar novos aparatos requer responsabilidade e comprometimento, principalmente quando esses novos objetos podem mudar drasticamente a vida de quem os usa. Não é somente de interações, reações, coisas cômicas e engraçadas que observamos nesse meio. Elas também expressam diferentes formas de pensar e agir, o que pode ser muito perigoso se utilizado de maneira incorreta. Firmino, 2018 contextualiza que:

Entretanto, desde o momento em que aprendemos a codificar coisas pela combinação de números, as tecnologias digitais parecem ter influenciado dramaticamente a maneira como interagimos entre nós mesmos, com o meio que nos envolve (inclusive o meio construído) e com as próprias tecnologias (especialmente com o recente surgimento da chamada “internet das coisas”, em que objetos podem trocar informações e dados entre si para executar tarefas e ações predefinidas, mediações algorítmicas etc.) (FIRMINO, 2018, p. 72)

É importante trazer um segundo elemento no que diz respeito a essa influência logarítmica e digital na vida das pessoas, esse elemento é tratar como esses instrumentos também trazem desigualdades e aumentam as disparidades entre as classes. Como já exposto acima, essas ferramentas conseguem interferir na vida das pessoas, assim como também elas possuem o poder de moldar comportamentos e formas de nos relacionarmos. Firmino, 2018 no livro “Tecnopolíticas da vigilância”, irá dizer em sua obra que isso se tornou ainda mais evidente com a internet das coisas e das trocas de dados capazes de realizar tarefas de forma automática. Essas alterações têm afetado significativamente nossa interação com o mundo que nos rodeia.

---

<sup>9</sup> A denúncia ética consiste na notificação formal de casos em que a atuação de um profissional de Serviço Social não está alinhada com a Lei de Regulamentação da Profissão e/ou com o Código de Ética Profissional.

Quando abordado no início do capítulo, os logaritmos visam lucro a partir da análise e coleta de dados, que são realizadas sem sequer pedir a autorização, e quando pedem, são a partir de cookies que na maioria dos casos nem são lidos pelas pessoas e sempre permitidos em troca de um simples acesso ao site que deseja navegar.

O pior é que esses cookies estão presentes em praticamente todos e quaisquer site de busca, pesquisa, compra e até mesmo em sites de receitas, que ao concordar com os termos, os seus dados já são coletados automaticamente. Isso acaba enriquecendo o burguês e concentrando a riqueza em suas mãos.

Se tratando do capitalismo, sempre existirá um desequilíbrio entre o número de pessoas que possuem muito, e o número daqueles que possuem pouco. Ao se tratar dos avanços em diferentes momentos na história, sempre existiu aquele grupo que não possui contato e/ou acessibilidade àquilo que se modernizava. Se ainda existem pessoas que ainda não conseguiram acessar as mudanças da Primeira Revolução Industrial, como ela irá conseguir ter acesso às mudanças tecnológicas da Quarta Revolução Industrial (revolução tecnológica)?

Os capitalistas sempre irão estar à frente, sem se importar com os demais, o importante é ganhar, mesmo que as custas. Schwab 2016, já abordava sobre essa problemática dizendo sobre como a concentração de poder está nas mãos de poucos a partir de plataformas digitais.

Sempre irão existir aqueles que não possuem acesso a modernização e aqueles que ainda possuem como acessar, mesmo que de maneira mais precária. Por fim, também existem o grupo maior, a grande massa, que consegue usufruir e utilizar esses novos mecanismos. Mas, para aqueles que acessam esses recursos, fica o papel de extrema importância no acúmulo da riqueza para quem oferece o produto: consumir em grande quantidade e de maneira alienada e proporcionar dados.

Ou seja, para aqueles que são permitido o acesso, fica a responsabilidade do consumo exacerbado e alienado daquela ferramenta. Assim, o consumidor garante o acúmulo da riqueza do capitalista só por utilizarem suas máquinas e disponibilizarem suas informações espontaneamente. Sem perceber, as pessoas concedem a invasão da própria privacidade, sem nem entender que isso acontece a todo o tempo. Ou para aqueles que até sabem que estão disponibilizando os seus dados, mas que mesmo assim “permitem” por necessitar daquele serviço

disponibilizado por aquela ferramenta. A realidade é que “acumulam-se não apenas capital e ativos de vigilância mas também direitos.”(ZUBOFF, 2018, p.49).

Fazendo um resgate das coisas abordadas até aqui no decorrer do capítulo. O rápido avanço tecnológico da Quarta Revolução Industrial ou Indústria 4.0 na sociedade contemporânea. No decorrer da presente dissertação, vimos o quanto as tecnologias trazem grandes mudanças na sociedade, moldando a forma em que vivemos, nos relacionamos uns com os outros, trabalhamos e nos divertimos.

O capitalismo de vigilância mudou ainda mais a manutenção do sistema vigente, inovando com novas ferramentas e mecanismos que permitiram em grande escala, a troca de dados e informações oferecidos de maneira gratuita pelos próprios usuários as grandes empresas de tecnologia. A era da vigilância também alterou as diferentes formas de experiência humana, e as converteram em dados que geraram informações em ganhos.

“As tecnologias são constituídas por funcionalidades específicas, mas o desenvolvimento e a expressão dessas funcionalidades são moldados pelas lógicas institucionais nas quais as tecnologias são projetadas, implementadas e usadas”.”(ZUBOFF,2018, p.56). Em decorrência dessa razão, os novos aparatos digitais de vigilância produzem mecanismos para poder enriquecer ainda mais os donos dos meios de produção. Deste modo, eles armazenam dados e informações sobre os usuários que utilizam seus serviços, que sem se dar conta, geram riquezas para as grandes empresas como a da Google.

Além de tratar como as tecnologias avançaram com muita rapidez pelo globo e de como elas permitiram o rápido enriquecimento concentrado nas mãos de poucos, foi possível abordar dois eixos de análise como alerta para a vida daqueles que as consomem. O primeiro indaga sobre a coleta de dados e o segundo, sobre a segurança e privacidade daqueles que utilizam esses novos mecanismos.

Ao navegar pelo mundo virtual, deixamos para trás um lastro de informações, de maneira irônica, as pessoas deixam um “eu passei por aqui, e deixei disponível todos os meus dados e gostos. Bom proveito”. O grande risco exposto, foi o fato de que as pessoas fazem isso, mas nem sabem que estão fazendo isso. Se você criar uma rede social, ao cadastrar o seu perfil, os seus dados estarão lá, se você começar a visualizar certos tipos de vídeos, em um passe de mágica novos vídeos do mesmo gênero, estarão lá para você continuar assistindo.

Se você busca por alguma marca ou produto específico, logo em seguida o mesmo aparece para você, em forma de anúncio. Não é mágica ou coisa de outro mundo, os algoritmos estão aí e se fazem presentes nas diferentes maneiras que se expõe e interage nas redes.

Questões importantes e necessárias para nos fazermos, é pensar se os nossos perfis, as nossas próprias conversas e diálogos realizados pelos aplicativos em nosso cotidiano realmente estão seguros? Será que ele é privativo e exclusivo da própria pessoa, ou será que o dono dessa empresa também sabe da minha conversa e dos meus assuntos? Todos os dias utilizamos o WhatsApp, e todos os dias diferentes conversas com pessoas distintas são inicializadas. Será que a empresa Meta, sabe sobre o que eu estou conversando no meu bate papo?

Outra indagação que pode ser feita, e que foi discorrida durante a dissertação, foi com relação a Google, se você pesquisa alguma coisa, você está gerando informações, se você visita um site, qualquer site, você disponibiliza os seus dados e tudo isso se converte em dinheiro para os donos.

Se você faz vídeo conferências no lugar em que você trabalha, você também estará disponibilizando materiais e conteúdos. No mundo do trabalho novas maneiras de atuação se tornaram realidade após a inserção de novos mecanismos eletrônicos e automatizados. Uma nova realidade se constituiu no mundo do trabalho e a obrigatoriedade da especialização para uso desses novos instrumentos se tornou realidade, novas funções e capacitações foram atribuídas e os funcionários obrigatoriamente tiveram que se especializar.

Diante de tudo o que foi apresentado, desfecho afirmando aqui, que a vigilância não somente reconfigurou toda uma sociedade, como também intensificou e aprimorou os seus mecanismos de acumulação. A ilusão que as ferramentas disponibilizadas gratuitamente, tem por trás uma lógica extremamente perversa e calculista que privilegia poucos.

Ao incorporar essas novas ferramentas tecnológicas, o capitalista domina e aliena a quem as usa para que assim, ele consiga ganhar e enriquecer muito mais. Tudo isso às custas daqueles que desconhecem como realmente funciona essa lógica perversa de se conseguir mais e mais.

Tudo isso exige-se um maior cuidado e um olhar mais crítico reflexivo sobre a maneira que interagimos, e o porquê isso funciona dessa forma. Devemos aprender os limites entre um uso consciente e uma e uma exploração disfarçada. Com tudo,

só nos resta a nós o comprometimento social e profissional, de compreender e entender essas novas dinâmicas, para que assim possamos proteger as nossas informações e buscar novas maneiras de atuação em uma realidade de um novo cenário digital, para que assim possamos ser resistentes aos mecanismos que os sustentam.

Afinal, o que está em cheque não é somente dados e acúmulo de lucros, mas sim a autonomia do indivíduo em mundo cada vez mais adaptado pelos interesses imperceptíveis presentes nos algoritmos.

### **CAPÍTULO 3- A ÉTICA PROFISSIONAL NA MIRA DA INTENSIFICAÇÃO DO TRABALHO**

Durante o desenvolvimento desta dissertação, onde o objetivo principal foi trazer as principais mudanças e impactos enfrentados a partir da inserção de novos instrumentos e ferramentas tecnológicas na contemporaneidade. Trazendo um recorte para o mundo do trabalho, a tese também trouxe como esses instrumentos podem interferir no cotidiano profissional e acarretar na sobrecarga do trabalho, conhecida como intensidade e intensificação, como abordado no capítulo um.

Neste módulo, busca-se trazer as principais mudanças e desafios no mundo do trabalho, como também, as transformações enfrentadas pelas profissionais do serviço social, evidenciando quais as consequências, sejam elas positivas ou negativas, dando ênfase na questão da ética profissional e no que diz respeito a garantia ou o cerceamento aos direitos a partir das novas tecnologias.

A profissão do serviço social “surge em função da sua necessidade social dentro do modo de produção capitalista, que se organiza na formação de valor voltado à ampliação do capital.” (CARMO e ALMEIDA, 2022, p.3), e por esse motivo, trata-se de uma profissão que necessita de uma análise crítica do contexto sócio-histórico para realizar as mediações necessárias para cada usuário, sendo assim uma profissão que busca romper com o conservadorismo estrutural e a sua ideologia, para mediar o imediato de maneira com que se possa romper com as maneiras tradicionais enraizadas na nossa sociedade e intervir de acordo com as diferentes realidades de cada usuário-a. Segundo Silva 2003:

O Serviço Social é chamado a intervir diante de situações concretas que corporificam na vida dos indivíduos as diferentes expressões da questão social. Para intervir é preciso que se busque, no fazer profissional,

apreendê-las no contexto da totalidade onde são produzidas, fazendo-se escolhas e agindo-se de acordo com determinadas balizas. Nesse sentido, a categoria profissional necessariamente se move no seu agir profissional no terreno da ética e da moral.(SILVA, 2003, p. 198)

Sendo assim, ao se tratar do serviço social, estamos falando de uma profissão que intermedeia as múltiplas expressões da “Questão Social” de maneira ética e comprometida. Trata-se de um trabalho que busca romper com o conservadorismo e com as desigualdades sociais que já estão postas a partir do sistema vigente em que vivemos.

Tudo mudou, as coisas já não são da mesma maneira em que vivíamos antes. Agora temos novos instrumentos, ferramentas e mecanismos cada vez mais modernos e com tecnologia de ponta. Vivemos uma era de aceleração tecnológico onde todas as coisas estão conectadas umas com as outras. Mas não se engane, estamos tratando aqui de um fenômeno que foi sendo potencializado no decorrer dos anos, e que teve um aceleração ainda maior na sua implementação a partir da covid-19. Dizer que esse fenômeno só chegou posteriormente a pandemia, é negar todo o processo que já existia, um fato que já estava posto há muito tempo e que se intensificou com a crise sanitária que o globo todo viveu.

A partir de março de 2020 com as mudanças ocorridas na totalidade social o trabalho das assistentes sociais passou por alterações tendo que se adaptar às condições históricas daquele momento, computadores, celulares, aplicativos de mensagens instantâneas, chamadas de vídeo tornaram-se elementos elementares na execução das atividades.(CARMO; ALMEIDA, 2022 ,p.9)

Em diversos setores, novos instrumentos foram sendo inseridos em diferentes instâncias, seja na vida pessoal ou profissional das pessoas. A maneira de nos relacionarmos também mudou radicalmente, modificando muitas coisas em nossas vidas.

Na categoria profissional do serviço social não foi diferente, onde novos instrumentos também chegaram, e chegaram para ficar e alterar a forma de trabalho das profissionais. Neste capítulo, será aprofundado a dualidade que essas tecnologias trazem para a profissão.

Se por um lado se vislumbra novas possibilidades, por outro, fica a preocupação de como garantir os direitos. Será que esses instrumentos servem para ampliar ou cercear os direitos de seus usuários? Essas novas tecnologias aumentam e/ou sobrecarregam o trabalho dessas profissionais? Essas duas

perguntas serão norteadoras para a construção deste novo módulo, trazendo os principais pontos e aspectos a serem respondidos. Em primeiro momento, serão tratados os aspectos positivos que esses novos instrumentos trazem.

No decorrer das entrevistas realizadas com profissionais de diferentes áreas foi possível identificar alguns aspectos positivos referentes ao uso das novas ferramentas que podem facilitar, agilizar e otimizar as tarefas a serem realizadas. Em um dos equipamentos, um dos pontos colocados foi o da questão de que, com as tecnologias, se pode mais. É possível realizar videoconferências, onde um funcionário pode se comunicar com o outro mesmo estando longe, permitindo que tomadas de decisões sejam feitas mesmo que a distância. Em um dado momento uma profissional irá tratar sobre essas questões dizendo que:

*O acesso a essa mídia poder fazer isso, ela melhorou por quê? Porque ampliou as possibilidades, deslumbrou mais possibilidades. Então hoje eu converso com coordenadores, com técnicos de ILPIs, lá de São Paulo, do sul do país, do Espírito Santo, Curitiba, vai para todos esses lugares, do nordeste do país. A gente consegue dialogar dúvidas, fragilidades, então isso possibilitou, esse acesso foi muito bacana..” (assistente social 3)*

Outros elementos importantes, é que a tecnologia também possibilita novas possibilidades para divulgar e acessar políticas públicas. Através desses instrumentos torna-se possível divulgar benefícios como por exemplo os de cestas básicas para aqueles/as usuários que já fazem parte do programa e agendar a entrega com a data e o horário. Essa forma de divulgação, não só facilita mas também, otimiza o tempo de disseminação da mesma. Isso fica perceptível durante a primeira entrevista com uma das profissionais, que aborda o seguinte:

*Por exemplo, divulgamos pelo whatsapp a entrega dos benefícios eventuais, como as cestas básicas nos distritos. Geralmente, uma vez por mês tem as entregas de cestas nos distritos e isso é divulgado no status do whatsapp daí o pessoal vai acompanhando por ali, por exemplo, é divulgado o horário, entramos em contato ali pra ver se o nome dele está na listagem. (assistente social 1)*

Em resumo, ao se tratar dos pontos positivos para as tecnologias, podemos colocar em destaque o quanto elas podem otimizar e agilizar o trabalho profissional das assistentes sociais como exposto durante o processo das entrevistas.

Quando dizemos que as ferramentas digitais permitem certa rapidez e otimização de tarefas, estamos falando o quanto elas ampliam de maneira significativa novas possibilidades e maneiras de comunicação, como também, novas maneiras de tomadas de decisões, como citado na fala da assistente social 3, que consegue dialogar com outros colegas de trabalho em diferentes lugares e regiões

do país, mesmo alguns estando em São Paulo, Espírito Santo, Curitiba ou qualquer outro lugar do Brasil. Um ponto a ser destacado é o da possibilidade de troca de informações e experiências, como também o esclarecimento de dúvidas e identificação de vulnerabilidades, mesmo que de longe.

Outro eixo importante que foi exposto, foi no que diz respeito de como a tecnologia pode ser uma ferramenta facilitadora para as divulgações de políticas públicas e de benefícios sociais para aqueles que possuem acesso digital. Por meios de aplicativos como por exemplo o de WhatsApp, que possibilita a disseminação de informações aos usuários sobre possíveis entregas de benefícios, como os de cestas básicas (como exposto acima) de maneira mais rápida e em curto prazo. Esses instrumentos não só otimizam prazos, mas também podem agilizar os fluxos de informações e contribuir com novas formas de divulgação de serviços ofertados para a população.

Se por um lado nós temos os benefícios, por outro, nós temos as desvantagens e as disparidades que essas tecnologias trazem para o serviço social e para as pessoas de maneira geral.

No decorrer da pesquisa de iniciação científica (já exposta anteriormente), e com o estudo de materiais bibliográficos sobre a temática, foi possível identificar diferentes tipos de discrepâncias no que diz respeito às essas tecnologias e os impactos que elas trazem não só para o trabalho das assistentes sociais como também na forma de trabalho como um todo.

As tecnologias podem intensificar o processo de trabalho dos trabalhadores e torná-lo ainda mais árduo. A busca pelo aumento de lucro fez com que os donos dos meios de produção criassem mecanismos que pudessem ampliar a sua forma de controle e de dominação.

As tecnologias poderiam facilmente diminuir o tempo de trabalho e a intensidade de trabalho dos operários, mas infelizmente, esses novos instrumentos asseguraram uma sobrecarga maior, aumento de tarefas e de serviços como também a obrigatoriedade de uma capacitação dos funcionários para utilizar esses novos mecanismos. Vale destacar que, a especialização e a capacitação dos funcionários requer o gasto de mais tempo e dedicação ao aprendizado fora do horário de expediente, e sem remuneração para essa atividade extra. Segundo Carmo e Almeida 2022

A tecnologia, assegurou ao capital um mecanismo de controle e dominação além das fábricas e locais de trabalho, ao invés de possibilitar uma emancipação maior do ser humano, forneceu ao capital uma ferramenta de controle e dominação para além das fábricas, apoderando-se da vida pessoal dos indivíduos.(CARMO; ALMEIDA, 2022, p.6-7)

O capital sempre foi se adaptando e criando novos meios de lucrar mais em diferentes momentos das história, assim como foi nas mudanças advindas das grandes Revoluções Industriais e de seus desdobramentos, que abriram portas para que novas transformações viessem, como a das tecnologias, onde sempre se criou novas maneiras de aumentar o lucro e de obter mais controle.

Com a crise sanitária da covid-19 não foi diferente, a pandemia que se alastrou por todo o globo, e que deixou todos assustados, também trouxeram mecanismos de mudanças, não só de comportamentos e hábitos, como também de novas maneiras de viver e de trabalhar. Logo novas normas foram estabelecidas e a forma mais eficaz de combate se deu a partir de “medidas de restrição e distanciamento social, e os meios digitais tornaram-se a regra para o trabalho, ampliando as estratégias como o home office, teletrabalho e atendimentos digitais. (CARMO; ALMEIDA, 2022 ,p.7).

Todas essas mudanças geraram grandes impactos na vida das pessoas, seja pela maneira que passamos a nos relacionar ou por uma nova realidade de trabalho. As chamadas de vídeo passaram a se tornar realidade entre as famílias e seus entes queridos. Outro fator importante a se destacar, foi sobre as recomendações das pessoas saírem de casa apenas para realizar tarefas importantes consideradas como essenciais.

Todos esses cuidados transformaram a realidade das pessoas como um todo, mas trouxeram também transformações nas condições de trabalho. O teletrabalho e o trabalho home office se tornaram algo cada vez mais comum para que alguns setores continuassem atuando. Com esses desdobramentos, os atendimentos virtuais se tornaram febre em todo o lugar e a criação de atendentes virtuais de inteligência artificial se tornaram cada vez mais comuns.

Muitas dessas Inteligências Artificiais<sup>10</sup> (IAs), ficaram conhecidas pelo atendimento realizado por comandos de voz ou de maneira escrita pelos usuários para realizar diferentes tarefas como por exemplo os de gestão de agendas,

---

<sup>10</sup> Inteligência artificial (IA) é uma ferramenta tecnológica muito utilizada em máquinas ou computadores de modo que possam simular, produzir aprendizado, solucionar problemas, tomar decisões, fazer algo criativo, realizar tarefas, reconhecer padrões, interpretar, interagir, etc..

agendamentos de consultas médicas, atendimento ao cliente, entre outros. Devido a isso, muitas empresas e setores criam avatares com nomes para realizar atendimentos virtuais.

O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) é um dos setores que se rendeu às novas tecnologias e aos atendimentos virtuais, a grande questão a ser debatida aqui, é se de fato esses novos instrumentos garantem ou limitam o acesso aos direitos de seus contribuintes e das pessoas aposentadas. Essas são as grandes questões postas pelas profissionais que atuam dentro das agências.

Em 2019, com a reorganização e a reestruturação das agências da PS, o INSS passou a disponibilizar praticamente a totalidade dos serviços pelo aplicativo Meu INSS ou pelo telefone 135, inclusive todo o envio de documentação passa a ser digitalizado. (SOUZA, 2020, p.227) PDF 13

Outro modelo utilizado pela Previdência Social, foi a criação da Helô, uma assistente virtual da agência que serve para ajudar os usuários a obter informações, como também acessar e consultar serviços e benefícios, além disso, também é possível tirar dúvidas e realizar agendamentos de atendimentos. Vale ressaltar que, todas essas novas ferramentas já estavam sendo inseridas dentro das agências, e que esse era um movimento que já estava por vir, mas que foram impulsionados de maneira mais acelerada com a pandemia. Segundo Souza, 2022:

O Instituto Nacional de Seguro Social (INSS) já vinha com um processo de reestruturação do atendimento ao público e respectivo trabalho a partir da presença das TIC, pelo menos desde 2017, quando da implementação de sistemas on-line para o acesso remoto e a criação de um projeto piloto para o teletrabalho. Assim, a pandemia de COVID-19 acelera e adensa esse processo, tal como resume bem a criação do robô Helô, um robô virtual – IA, capaz de reconhecer necessidades de usuários que interagem com o site Meu INSS e de identificar possíveis respostas a partir dos sistemas de dados informatizados. (SOUZA, 2022, p.130) PDF P. 6

Tudo isso, de início nos remete a algo simples, dinâmico e prático, mas será mesmo que esses instrumentos realmente garantem os direitos sem nenhuma exclusão e de maneira igualitária? Essa é a grande questão a ser pensada e debatida. Quando falamos sobre as desigualdades sociais que as tecnologias trazem, podemos colocar em destaque as questões do analfabetismo digital (para aqueles indivíduos que não sabe como utilizar essas ferramentas e tem que recorrer a terceiros para utilizá-las) e as pessoas que possuem o distanciamento digital (que são aqueles que até sabem utilizar esses instrumentos, mas que possuem o acesso precarizado).

Ou seja, a tecnologia digital não é acessível para todos, como também não é um mecanismo que todas as pessoas sabem e/ou conseguem utilizar, e quando nos deparamos com essas novas possibilidades, também se faz necessário pensar em políticas de inclusão digital e de novos métodos que permitam a inclusão de todos para acessar determinados serviços.

Para as pessoas idosas que estão prestes a se aposentar, existe um abismo de dificuldades a serem enfrentadas, primeiro que em quase todos os casos eles nem sabem os procedimentos a serem seguidos pelo portal do Meu INSS, muito menos como realizar o pedido e anexar as documentações necessárias para tal coisa. E com a precarização de atendimento presencial nas agências devido ao trabalho realizado de maneira remota, esses procedimentos se tornaram ainda mais difíceis, “tais como a possibilidade do teletrabalho e de todo acesso à PS pelo sistema digital no Meu INSS e do E-Social, sendo que esse último sistema permite amplo cruzamento de dados das informações dos segurados.” (SOUZA, 2020, p.228- 229) PDF 15.

Um outro ponto importante sobre o atendimento remoto das agências, é justamente a questão do cruzamento de dados e informações dos segurados que podem acarretar na falta de acessibilidade aos direitos e de outros benefícios, dificultando aqueles que mais precisam, essa ferramenta pode se tornar um instrumento que nega os direitos de seus usuários ao invés de garanti-los.

Em outros campos de atuação, como por exemplo o da assistência, as ferramentas tecnológicas apresentam outros problemas de acordo com as suas particularidades. Se por um lado ela facilita, por outro ela pode gerar preocupação e insegurança no que tange a questão do sigilo dos usuários. Vale ressaltar que, dentro da categoria profissional do serviço social, uma das principais questões a serem enfatizadas independentemente da área em que se atua, é a preservação de informações sigilosas que podem desencadear em denúncia ética de profissionais que não resguardam o sigilo.

O código de ética de 1993 no seu capítulo V irá retratar exatamente as questões competentes das assistentes sociais no tange as questões de sigilo e do seu dever de resguardá-lo. No art. 16 “o sigilo protegerá o/a usuário/a em tudo aquilo de que o/a assistente social tome conhecimento, como decorrência do exercício da atividade profissional.”(CFESS). Ou seja, o profissional só poderá

repassar informações para outros profissionais da equipe ou de outros equipamentos que são cruciais e necessários para a ampliação de seus direitos.

Durante outras entrevistas, ao abordar o assunto sobre o sigilo e segurança de dados e de outras informações dos usuários, algumas entrevistadas falaram se sentirem inseguras, como na fala de uma das profissionais que diz: “Com certeza, assim, não sinto segurança de que os dados fiquem sem acesso externo não.” (assistente social 4).

Outro ponto colocado foi sobre o Gsuas, um software privado de uma empresa terceirizada, e que está presente dentro dos equipamentos na cidade de Mariana/MG, trata-se de uma ferramenta onde as assistentes sociais colocam desde os dados pessoais dos usuários (campo primário do software, onde outros profissionais do equipamento podem ter acesso) e as informações dos atendimentos (campo mais privativo, e com senha), mas que, embora elas possam ter os seus próprios logins, ainda se sentem inseguras por ter que compartilhar um mesmo computador com outros colegas de trabalho que podem acabar acessando aqueles dados contidos ali.

*“Aí vamos supor, eu não uso, eu não entro lá, então eu peço a pessoa que me auxilia para entrar, então ela consegue ver, com a minha senha de gestão, minha senha de coordenação, entendeu? Eu não me sinto segura não. Qué que isso vai ficar, apesar que, eu to falando de informações que podem estar disponíveis ali.” (assistente social 4)*

As profissionais também se questionam se ao utilizar o Gsuas, elas não estejam gerando informações para essas empresas, uma vez que vivemos na era do capitalismo de vigilância, esses dados podem se tornarem interessantes e se transformarem em mercadoria (mercadoria da informação). Potencializando os investimentos dessas empresas, como também nos vazamentos de dados para depois ofertar prestações de serviços e gerar ainda mais lucro para essas companhias. Outro elemento abordado, foi o medo de vazamento ou acesso das informações por técnicos de informática que podem acabar acessando essas informações e até mesmo vaza-las e torná-las públicas.

*“Porque a gente tem um computador que pode às vezes dar um problema aqui, aí muitas vezes você manda ele para um setor de informática, não tem segurança nenhuma, o que eles vão fazer ali, o quê que eles usam ali, aquele recurso que usa ali, que pode ser, que pode vazar ali, não tem segurança ali. (assistente social 4)*

Em resumo, as questões que abrangem o sigilo e à preservação de dados, configuram em grandes desafios para as profissionais. As preocupações postas pelas assistentes sociais entrevistadas pela pesquisa de iniciação científica, mostram o quanto é importante a necessidade de um olhar crítico e vigilante sobre o uso das novas tecnologias. Elas também colocam um importante alerta sobre essas mesmas tecnologias ofertadas e administradas por empresas privadas, cujos interesses comerciais podem ir de encontro aos princípios éticos da profissão.

Mais um ponto em particular encontrado durante as entrevistas que buscamos compreender melhor, são aquelas em que dizem respeito ao saber profissional das assistentes sociais ao utilizarem essas ferramentas, que na maioria dos casos, nem tiveram treinamento prévio ou preparo antecipado para utilizarem esses novos mecanismos. Muito pelo contrário, eles já estavam postos ali sem nenhum aviso prévio.

Durante a pandemia, com a inserção abrupta de novos instrumentos tecnológicos, como os de aplicativos, softwares e de inovações nos meios de comunicação entre funcionários e usuários/as foram implementadas. A falta de treinamento prévio e de qualificação antecipada geraram um desgaste emocional e físico muito grande para essas profissionais, que tiveram dentro do seus espaços de trabalho, uma espécie de “se vira nos trinta”, onde todas as profissionais tiveram que ir se adaptando e aprendendo a utilizá-las no cotidiano do seu trabalho.

Todo o processo foi um grande desafio, tanto para o próprio equipamento, como também para as assistentes sociais e demais técnicos de atuação daqueles espaços. A pandemia trouxe um verdadeiro caos entre todos, e até os usuários não tinham mais ideia de como as coisas iriam funcionar e se desdobraram, o medo de não ter mais acompanhamento era iminente para todos aqueles que necessitam de acesso às políticas daqueles espaços.

Os desafios eram abundantes e a insegurança de como as coisas seriam conduzidas faziam parte do cotidiano de todos. Ninguém sabia como iriam ser realizados atendimentos e acolhimentos mantendo o distanciamento das de dois metros entre as pessoas nas filas, uso de máscaras e de álcool em gel e ainda o questionamento de como atender a todos e de maneira organizada a partir daquele novo contexto.

Em decorrência de todos esses fatores, os profissionais tiveram que aprender a se adaptarem e a viver o cotidiano do trabalho de acordo com aquela nova

realidade de sistematização de usuários, digitalização de dados, uso de novos softwares como o do Gsuas, videoconferências pelo meet com criação de novas salas virtuais entre os colegas de equipe, criação de novos documentos digitais, atendimentos por aplicativos de mensagens instantâneas como as de whatsApp, divulgação de benefícios pelo status de aplicativos entre outras inúmeras ferramentas.

Todo esse processo gerou grandes desafios para todos, e os fizeram se questionar se estavam realmente prontos para atuarem de acordo com essa nova realidade. Se por um lado era o medo de adoecer e perder entes queridos em decorrência da pandemia, por outro, era a insegurança de utilizar novos sistemas e dar conta de realizar um atendimento com a mesma qualidade que era antes de tudo mudar. A grande questão era pensar se realmente estavam aptas e em condições para enfrentar uma avalanche de coisas novas, sendo que todas essas novidades não tiveram tempo prévio para capacitação e aprendizado desses novos instrumentos, que se deram na prática.

Aprender tudo isso de maneira acelerada é bastante complicado, uma vez que esse processo mudou drasticamente as maneiras de se fazer as coisas. A assistente social 3, deixa claro em sua fala, a dificuldade e os desafios de aprender a utilizar novas tecnologias.

*Eu sou uma negação com a tecnologia gente!! Eu gosto é do papel e da caneta, custei para poder aprender isso. Tomei coro, foi surra, mas vai aprendendo, foi fácil? Não, não foi, foi um processo bem delicado, e foi muito rápido, você tinha que aprender na marra. streaming, google não sei o que, google meet, é isso, é aquilo, e entra em reunião, e acessa, e mexer em tecnologia do telefone, instala isso, instala aquilo né? Coisas que modernizou até na própria parte administrativa da instituição..(assistente social 3)*

Elas realmente tiveram que “quebrar a cabeça” para aprender a utilizar essas tecnologias. Em outro momento, também foi colocada a sensação de aumento de tempo de trabalho das profissionais, que além de aumentarem o tempo gasto aprendendo, também sentiram que as suas tarefas aumentaram. Elas passaram a levar o seu tempo de trabalho, para o seu tempo de não trabalho, e mesmo estando em suas casas, quando deveriam descansar da labuta, ainda faziam algumas tarefas de maneira remota, mesmo quando não era horário de expediente.

*Sim teve um aumento nesse trabalho online, é, porque assim, é muita demanda, a questão assim, do telefone, do aplicativo de mensagem, é tudo assim, isso é muito imediatista, você vai lá responde, você quer responder, e assim, a sensação, é percepção minha, é que no trabalho home office, muitas vezes a gente trabalha até além do que o trabalho presencial, porque muitas vezes, a gente tem uma*

*preocupação de mostrar, tipo assim: eu não tô aqui atoa, eu estou trabalhando, né, isso foi até um questionamento até que.. porque você liga o computador é uma reunião, é outra, então, são muitas reuniões às vezes no mesmo dia né, duas três, e.. é cansativo né. (assistente social 4)*

A fala da profissional confirma o quanto novas formas de trabalho podem intensificar sobrecarregar ainda mais a realização de atividades a partir das novas tecnologias.

Um último fenômeno encontrado foi sobre os impactos e consequências das novas tecnologias, gerando sobrecargas de trabalho em alguns equipamentos. Na assistência por exemplo, o número de pessoas acionando o serviço aumentaram drasticamente em decorrência do auxílio emergencial, que foi implementado após a crise do coronavírus para dar suporte financeiro para a população que tiveram queda em suas rendas ou que perderam o emprego.

Se antes a população já frequentava esses espaços para acessar políticas e benefícios, com a crise, as idas aos equipamentos aumentaram de maneira ainda mais acentuada. Pessoas que não conseguiam acessar ou fazer o cadastro do auxílio emergencial, passaram a ir nesses espaços para literalmente terem a ajuda dos profissionais para poderem conseguir preencher os seus dados para conseguir receber o benefício. Esse processo sobrecarregou esses espaços. Isso foi confirmado pela fala da primeira assistente social entrevistada, que disse não ter dúvidas sobre o aumento de demandas por benefício eventual.

Ao chegarmos no final deste capítulo, é de extrema relevância destacar novamente que todas as transformações decorrentes da era digital impactam todo o globo com mudanças sociais e no mundo do trabalho. Destacamos como foram essas mudanças no trabalho das assistentes sociais e no seu cotidiano profissional.

Essas transformações trouxeram avanços significativos, no que tange a ampliação da comunicação, agilidade de informações, otimização de tempo, novas possibilidades de divulgação de políticas em curto prazo, agilidade no fluxo de informações, etc. Esses avanços também facilitaram a comunicação a distância entre profissionais de diferentes regiões e democratizou, mesmo que de forma parcial, as informações entre os usuários/as e serviços.

Contudo, não podemos esquecer dos impactos negativos que não podem ser ignorados e deixados de lado. As preocupações com o sigilo profissional e a questão da segurança de dados, são pontos sensíveis na era do capitalismo de

vigilância que cada dia mais, utiliza de bancos de dados de informações para terem ainda mais lucro.

As tecnologias poderiam simplesmente facilitar e diminuir a sobrecarga e as jornadas de trabalho da classe trabalhadora, sem diminuir os seus salários e mantendo o mesmo lucro. Elas poderiam facilmente garantir bem-estar social e melhorar a qualidade de vida, entretanto isso não acontece. Como abordado por Souza 2022:

As mudanças tecnológicas poderiam ser entendidas como sinais de níveis elevados de bem-estar social e maior qualidade de vida da população, contudo, isso não ocorre de forma homogênea, haja vista que a sociedade do capital é uma sociedade marcada pela exploração do trabalho e ampla desigualdade de acesso aos bens socialmente produzidos. (SOUZA, p. 55, 2022, p.132) PDF P. 8

Esse processo além acarretar no que chamamos de intensificação do trabalho e ampliação das suas jornadas para além dos expedientes tradicionais, também fazem com que desigualdades sociais permaneçam, principalmente entre aqueles que menos possuem, além de dificultar e/ou proibir acesso das pessoas idosas, analfabetas digitais e aquelas com acesso precarizado à internet e outros dispositivos.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A discussão desenvolvida no decorrer do trabalho, visou analisar os impactos que as TDCIs trazem na vida das pessoas e principalmente como elas podem modificar o mundo do trabalho. Mas não vimos só isso, ao tratar sobre essas alterações, identificamos que elas também podem ser instrumentos que garantem ou cerceiam direitos dos indivíduos, como também podem gerar aumento da carga de trabalho de profissionais. Ou seja, a análise realizada neste documento traz os dois lados da moeda de como essas ferramentas podem facilitar ou dificultar a vida das pessoas e o mundo do trabalho.

Em resumo, ao abordar os aspectos positivos desses novos instrumentos, as novas tecnologias podem facilitar e otimizar algumas tarefas do cotidiano profissional e pessoal das pessoas, agilizando serviços como também proporcionando acesso às informações e amplificando maneiras de se comunicar uns com os outros como forma de interação e no trabalho enquanto equipe.

Outros instrumentos como os smartphones, possuem uma gama de serviços e oportunidades que cabem na palma da nossa mão, onde redes sociais, aplicativos

de mensagens instantâneas facilitam a comunicação a distância de maneira rápida, videoconferências que permitem reuniões entre diferentes membros da equipe que podem estar em outros lugares, entre outros. Ao utilizarmos esse serviço, ele também disponibiliza opções de agendamento para reuniões futuras com longo tempo de duração e possibilita a gravação e criação de ata das reuniões.

Além disso, a internet possibilita o acesso a uma vasta gama de conteúdos e informações, facilitando acesso a diferentes notícias em tempo real, aviso sobre benefícios e políticas públicas, como também oferece diferentes tipos de serviços de pesquisa, entretenimento, oportunidades de educação e trabalho, compras e até mesmo transações financeiras.

Se por um lado temos os benefícios, por outro lado temos as problemáticas e as disparidades encontradas por esses mesmos instrumentos. Vimos durante o desenvolvimento que as tecnologias podem não ser acessíveis para todos, onde muitos não conseguem acessar todos os serviços ofertados por esses instrumentos. Outro fenômeno encontrado, foi o analfabetismo digital, que são aqueles indivíduos que não sabem utilizar esses instrumentos. Além disso, a falta de oportunidades de aprendizado e de acesso (inclusão digital), permite com que esses instrumentos possam cercear os direitos ao invés de garanti-los.

A modernização de serviços em diversos setores, podem complicar, e até mesmo coibir o acesso aos direitos. Observamos como isso acontece dentro do sistema previdenciário que restringe informações e acesso a serviços para seus contribuintes e aposentados por possuir um sistema complicado e agora realizado de maneira remota e com inteligência artificial (Helô) que não surte efeito e eficácia enquanto os atendimentos presenciais dentro das agências que por sua vez, foram reduzidos.

Ao resgatarmos outros pontos abordados pela tese, podemos começar resgatando sobre o processo de intensificação e intensidade nos processos de trabalho que especialmente na era contemporânea onde as tecnologias muitas das vezes conseguem potencializar ainda mais a exploração da força de trabalho ao invés de minimizá-los para se conseguir ainda mais lucro. Após as análises, o estudo coloca em destaque que mesmo com as tecnologias prometendo maior facilidade, praticidade e eficiência, para a classe trabalhadora isso não tem acontecido, muito pelo contrário, em sua maioria notamos um aumento de sobrecarga física, cognitiva e emocional dentro desses espaços.

Dal Rosso, por exemplo, trata esse fenômeno evidenciando como esses mecanismos modernos podem potencializar ainda mais a extração de mais-valor<sup>11</sup>, seja através do prolongamento das jornadas de trabalho, pela reorganização produtiva ou através da incorporação de inovações tecnológicas.

Vimos que essas transformações passaram longe de garantir a redução do esforço humano dentro dos processos de trabalho, muito pelo contrário, cada vez mais esses instrumentos têm potencializado a expropriação das forças resultando em mais desgaste e aumento de trabalho em tempo de não trabalho.

No decorrer da pesquisa científica, durante as entrevistas com as assistentes sociais da cidade de Mariana-MG, foi possível observar na prática como essas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), especialmente durante o trabalho remoto que se potencializou em decorrência da pandemia da Covid-19, tornou-se uma espécie de condutor de ampliação de demandas e de produtividade, criando novas maneiras de controle e autocobrança. Esse processo de flexibilização do trabalho, acabou evidenciando uma intensificação invisível, porém sentida cotidianamente pelos profissionais.

Em decorrência dessas situações, apesar do discurso de modernização e eficiência que a incorporação de novas ferramentas dizem trazer, elas se contrastam com a realidade da precarização e da intensificação laboral. E é por conta desses motivos que é importante analisar e problematizar as contradições decorrentes desses novos instrumentos, para que assim, possamos pensar em novas alternativas que possam preservar a saúde e a dignidade dentro do trabalho, para que de fato o avanço tecnológico possa ser considerado sinônimo de progresso, redução de desigualdade e fortalecimento da garantia dos direitos sociais.

Quando abordamos essa temática para o capitalismo de vigilância na era da revolução tecnológica, podemos destacar não apenas a sua reorganização no mundo do trabalho, mas também como ela modificou as interações sociais e de consumo.

O que à primeira vista se apresenta como um novo mecanismo de inovação e uso gratuito de novos instrumentos, pode esconder um novo mecanismo para coleta

---

<sup>11</sup> O conceito de mais-valia, presente na teoria marxista feita por Karl Marx e Friedrich Engels, na qual é utilizada para descrever como é gerado o lucro do sistema capitalista. A mais-valia equivale a todo o trabalho não remunerado ao trabalhador, uma vez que ele gera uma riqueza muito maior do que a que recebe como pagamento, ou seja, é o lucro extra que o patrão embolsa as custas do

trabalhador.

de dados em massa a cada vez que interagimos nas redes, acessamos serviços online ou até mesmo quando pesquisamos por algo. A busca e interação digital alimenta um sistema voltado à concentração de poder e riqueza nas mãos de poucos, enquanto quem está disponibilizando essas informações nem sabe que está contribuindo com essa nova maneira de monetização.

A promessa de conectividade e eficiência traz consigo um preço alto: a perda gradual da autonomia e da privacidade. Os usuários, muitas vezes de forma inconsciente, tornam-se matéria-prima de um modelo econômico que transforma experiências pessoais em mercadorias altamente lucrativas.

Durante a atividade profissional, na particularidade do serviço social, o assunto exige uma atenção mais que especial. Por se tratar de uma profissão que contém informações sigilosas, o uso dessas ferramentas podem fragilizar e colocar em risco a ética e o sigilo profissional.

Diante da era do capitalismo de vigilância, torna-se imprescindível desenvolver práticas críticas e de segurança que visam combater e resistir à exploração e alienação digital. Em decorrência desses fatores, resistir não significa não utilizar esses recursos tecnológicos, mas sim se construir uma consciência coletiva de como esses mecanismos operam e quais são os impactos que eles causam. É preciso realizar uma alfabetização e inclusão digital técnica e política, que promova mais que acessibilidade, como também uma compreensão mais aprimorada para além da técnica, incorporando como funcionam de fato esses mecanismos, qual o intuito de disponibilizar algumas ferramentas e para o que elas servem, para que assim se torne possível utilizar essas inovações a favor da sociedade, e não como instrumentos que aprofunde ainda mais as desigualdades sociais e de controle de vida das pessoas.

Portanto, é fundamental que a discussão sobre tecnologia e trabalho seja acompanhada de políticas e estratégias que priorizem a valorização do trabalho humano, a proteção da saúde e a garantia de direitos. Do contrário, a mesma ferramenta que promete libertar o trabalhador seguirá sendo o instrumento que o aprisiona.

## ANEXOS

Anexo 1: Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Documento assinado por ambas as partes antes de realizar as entrevistas de Iniciação Científica: “Novas Tecnologias nos Processos de Trabalho de Assistentes Sociais de Mariana-MG”

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O(A) Sr(a) está sendo convidado a participar da pesquisa “Novas tecnologias nos processos de trabalho de assistentes sociais de Mariana/MG”. Nesta pesquisa pretendemos identificar possíveis mudanças ocorridas nos processos de trabalho do(a) assistente social na cidade após deflagrado o isolamento social na circunstância da crise sanitária do COVID-19. Buscamos analisar como essas tecnologias impactam na execução do trabalho do Assistente Social. O principal motivo que nos leva a estudar a temática consiste no reconhecimento de que as TDCI trazem mudanças nas várias áreas da vida social, como também no processo de trabalho dos/as assistentes sociais, manifestando assim a necessidade de conhecer e problematizar tais mudanças. Dessa forma, será possível analisar a conjuntura onde o profissional está inserido e refletir sobre possíveis estratégias e limites para a sua atuação.

Caso aceite participar, o/a Sr. (a) responderá uma entrevista semi-estruturada que deve ser gravada. O tempo médio para responder à entrevista é de 30 minutos. Para participar deste estudo o Sr.(a) não terá nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira. O Sr.(a) tem garantida plena liberdade de recusar-se a participar ou retirar seu consentimento, em qualquer fase da pesquisa, sem necessidade de comunicado prévio. A sua participação é voluntária e a recusa em participar não acarretará qualquer penalidade ou modificação na forma em que o Sr.(a) é atendido(a) pelo pesquisador. Os resultados da pesquisa estarão à sua disposição quando finalizada.

O(A) Sr.(a) não será identificado(a) em nenhuma publicação que possa resultar. Seu nome ou o material que indique sua participação não serão liberados sem a sua permissão.

Os riscos que a pesquisa pode apresentar consistem no constrangimento em responder a alguma questão e caso sinta qualquer desconforto o/a Sr. (a) poderá optar por não responder a questão e também poderá 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 tratarão a sua identidade 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. O/a Sr./a não será identificado/a em nenhum momento da pesquisa. O participante terá condições efetivas de saltar alguma pergunta que não queira responder e poder prosseguir, caso assim deseje.

Ao aceitar participar da pesquisa o/a Sr.(a) contribuirá para a ampliação do conhecimento acerca das condições de trabalho dos /as profissionais da área, bem como contribuirá com a construção de reflexões e estratégias que poderão qualificar o exercício profissional.

Em caso de dúvida sobre a pesquisa, você poderá entrar em contato com o orientador responsável pela pesquisa, professor Roberto Coelho do Carmo, do Departamento de Serviço Social da UFOP, através do e-mail: roberto.carmo@ufop.edu.br ou telefone: (31) 99502-4315, como também com sua orientanda: desta pesquisa de Iniciação Científica Milena Oliveira Amorim, através do e-mail: milena.amorim@aluno.ufop.edu.br ou telefone (32) 98479-4338. Em casos de dúvidas sobre os seus direitos como participante nesta pesquisa (apenas para tratar de dúvidas éticas), você poderá entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa – CEP/UFOP através do e-mail: cep.propp@ufop.edu.br). O CEP (Resolução CNS nº 510 de 2016) é composto por um colegiado interdisciplinar e independente, de relevância pública, de caráter consultivo, deliberativo e educativo, criado para defender os interesses dos participantes da pesquisa dentro dos padrões éticos.

Os dados e instrumentos utilizados na pesquisa ficarão arquivados com o pesquisador responsável por um período de 5 anos após o término da pesquisa. Depois desse tempo, os mesmos serão destruídos.

Caso o Sr.(a) aceite participar da pesquisa, basta informar seu consentimento assinando ao final deste termo. Assim, uma cópia do mesmo será automaticamente entregue para você, ao final da entrevista.

Ao assinar, você declara que compreendeu as informações contidas neste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e que foi informado(a) que as informações por mim oferecidas serão submetidas às normas éticas destinadas à pesquisa envolvendo seres humanos, da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP) de acordo com as Resoluções 466/2012 e 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde.

Anexo 2: Perguntas realizadas nas entrevistas com as assistentes sociais de diferentes equipamentos, durante o processo de Iniciação Científica: “Novas

Tecnologias nos Processos de Trabalho de Assistentes Sociais de Mariana-MG”, após leitura do TCLE,

#### Instrumento de Coleta de Dados

#### Introdução da pesquisa e TCLE

#### Resumo dos fundamentos de estruturação do instrumento

Iamamoto e Escurra entenderão o trabalho da assistente social no seu duplo caráter como trabalho útil e trabalho abstrato. Iamamoto sinaliza os enormes ganhos para a categoria nos avanços históricos do debate profissional em termos de seu trabalho útil, como está largamente debatido no capítulo 3 de Serviço Social em tempo de capital fetiche. Contudo, apontam Iamamoto e Escurra, há um desafio em termos do debate da dimensão do trabalho abstrato. O que, de forma sistemática tem sido abordado por Raichelis e outros autores nos últimos anos. A coletânea a nova morfologia do trabalho e Serviço Social, é um esforço na direção do desafio apontado pelas autoras. Aqui, recupero o desafio posto, atualizando-o. O desafio está na análise da força de trabalho da assistente social como gelatina de valor, quer dizer, da análise mesmo do seu duplo caráter como trabalho útil e abstrato. Partimos para este desafio da análise dialética de Meszaros de classe e consciência de classe, como também dos debates de Huws e Zuboff, para propor o seguinte instrumento, que se arvora a propor mediações nestas duas frentes (trabalho concreto e trabalho abstrato), tendo a pandemia como marco histórico para nossas análises.

#### Carreira (responda pelo seu principal vínculo)

Formação ano? Presencial? Pública ou privada? Pós graduação?

Tempo atuando como AS. Tempo atuando nesta unidade? Qual era seu vínculo anterior?

Qual Política pública a qual está ligada

Público atendido ou área de abrangência? (número populacional pelo qual aquele serviço é responsável?)

#### Quais são os Instrumentos de tecnologia usados no seu trabalho aqui na unidade?

<input type="checkbox"/> Computador	<input type="checkbox"/> Celular
<input type="checkbox"/> Da unidade	<input type="checkbox"/> Da unidade
<input type="checkbox"/> Particular?	<input type="checkbox"/> Particular?
<input type="checkbox"/> Software próprio ( <i>pode falar quais?</i> )	<input type="checkbox"/> aplicativos próprio
<input type="checkbox"/> e-mail	<input type="checkbox"/> outros aplicativos
<input type="checkbox"/> redes sociais	<input type="checkbox"/> redes sociais
	<input type="checkbox"/> mensagem instantânea

( ) vídeo conferencia	
Outros recursos	

### **Pandemia**

1. *O que aconteceu na sua unidade, no seu espaço ocupacional com a pandemia? Quais foram as mudanças aqui no seu local de trabalho e, é claro no seu trabalho?*
2. *Com a pandemia, muitas unidades e espaços de trabalho introduziram instrumentos novos de tecnologia. Como isso se deu aqui?*
  - a. *Você percebia este movimento de implementação tecnológica antes da pandemia? Consegue fazer um "antes e depois" pra mim?*
3. *Como foi pra você se adaptar para este momento?*
4. *Qual foi o seu sentimento neste período de pandemia e como está agora?*

### **Trabalho útil**

1. *Com o aporte tecnológico, o que mudou na relação com os usuários?*
2. *Que impactos você percebeu haver na qualidade do seu trabalho?*
  - a. *E nos atendimentos aos usuários, houve impacto?*
    - i. *quais?*
3. *Você se sente segura no uso dessas tecnologias? Sente que sua privacidade e a do usuário são preservadas?*
  - a. *como você identifica o resguardo do sigilo de informações a partir do uso de tecnologias?*

### **Trabalho abstrato**

1. *Qual foi seu sentimento neste período no que diz respeito a seu saber profissional?*
  - a. *Se sentia preparada para usar estes novos instrumentos adequados às suas finalidades profissionais?*
2. *O volume de atendimento mudou? E o tempo de cada atendimento? Explique por quê.*

3. *Nesse cenário de implementação tecnológica quais foram as principais mudanças a serem enfrentadas no seu cotidiano?*
4. *No que diz respeito à tecnologias no trabalho, você sente que as mudanças ocorridas vêm pra ficar ou foram adaptações do momento pandêmico?*

#### **Usuário**

1. *O uso de tecnologias no seu trabalho favorece ao usuário das políticas públicas?*
  - a. *Quer dizer, ao você usar algum instrumento de tecnologia no seu trabalho, o atendimento ao usuário é potencializado?*
    - i. *Explique.*
2. *Você acha que o uso dessas tecnologias de comunicação proporciona o alcance do serviço à população usuária?*
  - a. *Explique.*
  - b. *O que se foi feito para proporcionar acesso aos serviços aos usuários que não possuem acesso a internet ou que são analfabeto digitais?*
3. *A digitalização de outros serviços, como serviço bancário e previdenciário, impactaram no atendimento ao usuário na sua unidade? Explique.*

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Fernanda Alcídia Dias de; CARMO, Roberto Coelho do. Serviço social em tempo de trabalho mediado por tecnologias digitais de comunicação e informação. *Revista Katálysis*, v. 25, n. 3, p. 515-524, 2022.

CAVECHINI, Caio; BARROS, Carlos Juliano. Carne, Osso. Brasil: Repórter Brasil, 2011. 1 vídeo (1 h 5 min). Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=887vSql35i8>. Acesso em: 26 mar. 2024

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). Código de Ética Profissional do Assistente Social. Brasília, DF: CFESS, 1993.

GOERCK, Caroline. Capitalismo e as Transformações no Processo de Trabalho. *Revista Capital Científico - Guarapuava - PR - v.7 n.1 - jan./dez. 2009 - ISSN 1679-1991* Recebido em 04/10/2009 - Aprovado em 04/06/2010.

PINA, José Augusto, STOZ, Eduardo Navarro. Intensificação do trabalho e saúde do trabalhador: uma abordagem teórica. Scielo Brasil. Jul-Dec 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbso/a/9vNj7jp7cWYT496s5WsydKg/?lang=pt>

DAL ROSSO, Sadi. Intensidade e imaterialidade do trabalho e saúde. Scielo Brasil. 31 Out 2012. Disponível em: [SciELO Brasil - Intensidade e imaterialidade do trabalho e saúde Intensidade e imaterialidade do trabalho e saúde](https://www.scielo.br/j/rbso/a/9vNj7jp7cWYT496s5WsydKg/?lang=pt)

DAL ROSSO, Sadi. Jornada de trabalho: Duração e intensidade. *Cienc. Cult.* vol.58 no.4 São Paulo Oct./Dec. 2006. Disponível em: [http://cienciaecultura.bvs.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0009-67252006000400016](http://cienciaecultura.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0009-67252006000400016)

DAL ROSSO, Sadi. Mais Trabalho! A intensificação do labor na sociedade contemporânea. Coleção mundo do trabalho, Coordenação Ricardo Antunes. Editora Boitempo. 2009

SILVA, Marlise Vinagre. Ética, direitos humanos e o projeto ético-político do Serviço Social. Palestra proferida no Seminário Internacional “Ética e Direitos Humanos”, promovido pelo Programa de Pós-Graduação da Escola de Serviço Social da UFRJ, Rio de Janeiro, 04 a 07 nov. 2003.

SOUZA, Edvânia Ângela de; ANUNCIAÇÃO, Luís. Narrativas de sofrimento e trabalho profissional do Serviço Social da Previdência Social em tempos de indústria 4.0. *Revista Katálysis*, v. 25, n. 3, p. 541-550, 2022. Disponível em: <https://orcid.org/0000-0002-8997-7592>. Acesso em: 15 jul. 2025.

SOUZA, Edvânia Ângela de. Indústria 4.0: serviço social no sistema previdenciário em tempos da pandemia de COVID-19. *Revista Katálysis*, v. 25, n. 3, p. 525-532, 2022. Disponível em: <https://orcid.org/0000-0002-8997-7592>. Acesso em: 15 jul. 2025.

SCHWAB, Klaus. A quarta revolução industrial. Tradução de Daniel Moreira Miranda. São Paulo: Edipro, 2016

UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO. Sistema de Bibliotecas e Informação. Guia para normalização de trabalhos acadêmicos. 3. ed. Ouro Preto, 2023. Disponível

em:

[https://sisbin.ufop.br/sites/default/files/guia\\_normalizacao\\_com\\_capa\\_31\\_de\\_agosto.pdf](https://sisbin.ufop.br/sites/default/files/guia_normalizacao_com_capa_31_de_agosto.pdf) Acesso em: informar aqui a data de acesso. Acesso em: 29 jul. 2025.

ZUBOFF, Shoshana. Big Other: capitalismo de vigilância e perspectivas para uma civilização de informação. In: BRUNO, F. et al. (org.). Tecnopolíticas da vigilância: perspectivas da margem. São Paulo: Boitempo, 2022.