



## TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICS) NA SEGURIDADE SOCIAL: IMPACTOS NO TRABALHO DOS/AS ASSISTENTES SOCIAIS

Analú dos Santos Lopes<sup>1</sup>

**RESUMO:** A crise econômica do capital no século XXI associa-se à crise sanitária de Covid-19, que imprime a prerrogativa de distanciamento social para diminuir o nível de disseminação do coronavírus, reorganizando processos de trabalho que passam a ser efetivados pela modalidade do trabalho remoto, através da utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs). Por isso, refletir sobre as TICs no campo da Seguridade Social e os impactos no trabalho do/a assistente social em contexto de pandemia de Covid-19 no ano de 2020 é objetivo deste artigo. Trata-se de uma análise bibliográfica, assentada ao método de análise materialismo histórico dialético. Os resultados apontam que o trabalho remoto no contexto da Seguridade Social, já era uma realidade anterior ao contexto de crise sanitária, e, como expressão do mundo do trabalho, demanda uma agenda de debates e organização coletiva da classe trabalhadora.

**PALAVRAS-CHAVE:** TICs; Seguridade Social; Assistente Social.

### 1. INTRODUÇÃO

“Esse é tempo de partido  
Tempo de homens Partidos”.  
(DRUMMOND, 1967)

Nas últimas décadas do século XXI a radicalização da subsunção do trabalho à tecnologia, pelo aperfeiçoamento de uma vasta gama de tecnologias da informação e comunicação (TICs) que, configuram-se em um *novo maquinário*, então descoberto pelo capital em escala global (ANTUNES, 2020), determinam a modernização de novas formas de intensificação da superexploração da força de trabalho, o qual encontra sua face mais perversa nos contextos dos países de economia dependente periférica, onde situa-se o Brasil na divisão internacional do trabalho.

As TICs surgiram no cenário da Terceira Revolução Industrial, e foi gradualmente se desenvolvendo a partir da década de 70, ganhando atenção, sobretudo, na década de 1990. Contudo, é no século XXI, conjuntura de Quarta Revolução e/ou Indústria 4.0, que as TICs

---

<sup>1</sup> Assistente Social. Especialista em Residência Multiprofissional em Serviço Social em Alta Complexidade, Mestra em Serviço Social e Doutoranda pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). E-mail: analu.ep@gmail.com.

ganham destaque pelo alto nível de desenvolvimento tecnológico-informacional-digital que estrutura-se no processo de automação do trabalho, ou, na expansão do trabalho do morto em detrimento da expulsão de contingentes de trabalhadores/as do mercado de trabalho, seja esse formal ou informal, capturando de sobremaneira o tempo de vida do/a trabalhador/a que passa a ser subsumido a determinabilidade da máquina/tecnologia (ANTUNES, 2020).

Os avanços tecnológico-informacional-digital são inimagináveis, e sendo produto do trabalho humano, expandem-se num movimento contraditório que tanto favorece a produção de mais-valor, como desenvolvimento da sociabilidade humana. Segundo Antunes (2020) a reestruturação produtiva no século XXI estrutura-se na superexploração da classe trabalhadora, na precarização, na flexibilização e na intensificação do tempo de trabalho, tendo nas TICs os instrumentos para aprofundamento, verifica-se com os trabalhadoras/es do transporte Uber, da Walmart, de *call center*, canavieiros, etc. De outro modo nota-se o desenvolvimento tecnológico-informacional-digital como fundamental e benéfico à classe trabalhadora, principalmente no campo da saúde: cirurgias robotizadas, impressões de órgãos 3D, acesso a diferentes níveis de informação e conhecimento, maior velocidade no acesso ao conhecimento e comunicação, acessibilidade, etc. A tecnologia é produto do período histórico que se inscreve.

A reestruturação do modo de produção capitalista a nível global no século XXI, desencadeada pela Indústria 4.0, atinge tanto as esferas privadas quanto públicas, extremando-se nos países de economia dependente. Nesse sentido, no ano de 2016, após Golpe político, parlamentar e midiático que destituiu a presidente Dilma Rousseff, o Brasil inicia um período de profundas contrarreformas. O governo ilegítimo de Michel Temer (2016) aprova a Emenda Constitucional (EC) 95/2016 que congela por vinte anos o financiamento das políticas da Seguridade Social (Previdência Social, Saúde e Assistência Social), da Educação e institucionaliza a destruição da legislação trabalhista brasileira. Os retrocessos à legislação trabalhista são aprovados na Lei n. 13.429 de 31 de março de 2017, que dispõe sobre o trabalho temporário nas empresas urbanas, atenuando a precarização e flexibilização das relações de trabalho; e Lei n. 13.467 de 13 de julho de 2017, que altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) - Reforma Trabalhista – que suprime direitos trabalhistas e garante a proteção às relações das atividades econômicas. O desmonte jurídico institucional do arcabouço trabalhista, ainda em curso, é considerado a maior desregulamentação da proteção trabalhista e social dos últimos séculos no Brasil (ANTUNES, 2020), destruindo direitos que até então eram celebrados como conquista histórica da classe trabalhadora.

Com o aprofundamento da crise mundial do capitalismo em 2019, no Brasil o contexto agrava-se por estar em curso a agenda governamental ultraliberal, autoritária e fundamentalista de Jair Messias Bolsonaro, que prevê o desmonte da Seguridade Social, dos direitos trabalhista, do aumento exponencial do número de desempregados, da fome,

consolidando o retorno do país ao mapa da fome. Contudo, a brutalidade da sociabilidade capitalista no século XXI, aprofunda-se com a crise sanitária provocada pela Covid-19 (2020) que atinge o mundo globalizado expondo atrozmente a relação capital e trabalho, bem como descortina a precariedade e sucateamento dos serviços públicos ofertados pelos Estados. Ademais, escancara as desigualdades econômicas e sociais que estruturam a formação sociohistórica brasileira. O sofrimento da classe trabalhadora na periferia do capital assenta-se no avanço capitalista que leva a classe trabalhadora a vivência de altíssimos níveis de barbárie humana, produto da sociabilidade do capital sob a égide do neoliberalismo.

Na era da Indústria 4.0, o trabalho digital atinge toda a classe trabalhadora, e o/a assistente social, como parte desta classe, não está alheio às transformações do mundo do trabalho, sendo a profissão permeada pela polivalência (desespecialização), terceirização, subcontratação, queda do padrão salarial, ampliação de contrato de trabalhos temporários, intensificação do trabalho e pelo desemprego, etc. Todavia, o contexto de crise sanitária e necessidade de distanciamento social, agiliza o processo de precarização das condições de trabalho do/a assistente social através do trabalho remoto, sendo este compreendido como o trabalho que é possibilitado e intensificado pelo uso de TICs e passam ser realizados de casa. Tais condições de trabalho são os elementos constitutivos da própria feição atual do serviço social. (ANTUNES; 2020; IAMAMOTO, 2004; RAICHELIS; ARREGUI, 2020).

Deste modo, refletir sobre as TICs no campo da Seguridade Social e os impactos no trabalho do/a assistente social em contexto de pandemia de Covid-19 no ano de 2020 é o objetivo deste artigo. A proposta em debate constitui prévias análises da investigação que pretende-se aprofundar, por isso, o recorte temporal situa-se no ano de 2020, primeiro ano da crise sanitária de Covid-19, período no qual reorganiza-se o processo de trabalho do/a assistente social de forma intensificada pelo intermédio das TICs. Como metodologia utilizou-se da revisão da literatura nas bases de dados acadêmico-científicas: SciELO - Biblioteca Eletrônica Científica Online e Google Acadêmico, buscou-se pelas palavras-chaves: “TICs”; “Pandemia”; “Serviço Social”. Utilizou-se o operador booleano AND. O método de análise é o Materialismo Histórico Dialético.

O texto organiza-se em três momentos, sendo, inicialmente, apresentada a introdução ao debate proposto, para na sequência apresentar-se-á a discussão acerca da reestruturação produtiva em conjuntura de Indústria 4.0, adentrando o campo da Seguridade Social e identificando a introdução das TICs e os impactos do trabalho remoto para os/as assistentes sociais. Para finalizar apresentam-se preliminares considerações sobre o tema.

## **2. INDÚSTRIA 4.0: TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICs)**

Para compreender a produção de mais-valor no século XXI, isto é, na Indústria 4.0, faz-se necessário resgate histórico das revoluções industriais que antecederam-na. A gênese

dessas revoluções se dá no avanço tecnológico e na relação com o trabalho, e nos permite refletir sobre as TICs na contemporaneidade e os impactos no trabalho.

A Primeira Revolução Industrial, ocorrida no final do século XVIII e início do XIX, teve como berço a Inglaterra na era da industrialização, demarcando a passagem do capitalismo comercial para o capitalismo industrial, que caracteriza-se pela ampliação da substituição da energia humana e animal pela introdução das máquinas (a vapor, locomotivas), o progresso técnico e científico, marcava a transição da produção manufatureira para uma produção industrial, produzida em grande escala, que “significava {também} consumo de massa, um novo sistema de reprodução da força de trabalho, uma nova política de controle e gerência da força de trabalho, uma nova estética e uma nova psicologia.” (HARVEY, 1992, p.121).

A nova política de controle e gerenciamento da força de trabalho se dá pela disciplina rígida do corpo e da vida. Os/as trabalhadores/as são submetidos a longas horas de trabalho, baixos salários, sem regulamentação, utilização do trabalho infantil, miséria, fome, etc. Tais condições de vida provocam a expansão de revoluções políticas da classe trabalhadora, conseqüentemente, a “primeira norma sobre o Direito do Trabalho no mundo ocidental contemporâneo surgiu na Inglaterra exatamente para limitar a jornada diária de trabalho, bem como o trabalho infantil”. (CASTILHO, 2021, p.128).

Ao final do século XIX e meados do século XX, ocorre a Segunda Revolução Industrial, marcada pela consolidação do progresso científico e tecnológico. Nessa fase, houveram avanços na indústria elétrica (invenção da lâmpada), no aço, na ciência, nos laboratórios, na indústria química (desenvolvimento dos antibióticos e das vacinas), nas comunicações (criação do telégrafo, do telefone, da televisão, do cinema e do rádio), o uso do petróleo e internacionalização do capital. Solidifica-se nesta fase o capitalismo monopolista e imperialista que, segundo Lênin (1986), pressupõe a aglutinação das empresas, caracterizada pela concentração do capital que implica na monopolização e centralização dos meios de produção e da força de trabalho, originando monopólios, sob forma de trustes, cartéis e outras formas de empresas industriais ou financeiras capitalistas. Para concentração e centralização do capital ocorreram conflitos armados, marcados por duas Guerras que fizeram a divisão do globo em esferas e influências econômicas, gerando uma economia amplamente oligopolizada. A fase superior do capital abrangeu o aumento e organização monopolista no seio de cada país, empregando a internacionalização do capital, a divisão internacional do trabalho, o imperialismo, o mercado mundial e o movimento mundial do capital, bem como as mudanças na estrutura do poder estatal.

Após a Segunda Guerra Mundial, ocorre a Terceira Revolução Industrial, na qual dá-se a criação de novos computadores, de softwares, da internet, da robótica, da genética, das telecomunicações, da eletrônica, do foguete, etc., modificando todo o sistema produtivo e reprodutivo, visto que o objetivo era produzir mais em menos tempo, empregando essa nova

e avançada tecnologia. Portanto, a crise estrutural do capital implementada, 1970-1980, revela a reestruturação produtiva que pauta-se no modo de produção toyotista e garante: a flexibilização da produção - *Just Time* -; na automação, intensificação do uso do controle eletrônico sobre o processo de trabalho; trabalhadores multifuncionais com vínculos trabalhistas flexibilizados, sem proteção social, resultando na maior fragmentação da classe trabalhadora, dificultando a organização enquanto classe, combinados com uma força de trabalho sobrando sem experiência sindical e política, pouco ou nada taylorizada ou fordizada e carente de qualquer trabalho. Associado à adoção de políticas no campo pragmático neoliberal, o mundo do trabalho enquanto condições objetivas de subsistência da classe trabalhadora é assolado pela flexibilização, precarização e pela intensificação da superexploração, sustentabilizada no desenvolvimento de um arsenal tecnológico-informacional que provoca a expulsão de grandes contingentes de trabalhadores que não tem lugar, características próprias da lei geral de acumulação capitalista. (ANTUNES, 2008).

Com isso, adentra-se o século XXI, ainda em curso, com um contexto de barbárie humana. Defronte de mais uma crise cíclica no metabolismo do capital, decorrentes do próprio modo de acumulação capitalista, se dá a Quarta Revolução Industrial, Indústria 4.0, “essa propositura nasceu na Alemanha, em 2011, concebida para gerar um novo e profundo salto tecnológico no mundo produtivo, estruturado a partir das novas TICs que se desenvolvem celeremente”. (ANTUNES, 2020, p.43).

A era da Indústria 4.0 estrutura-se na ampliação e desenvolvimento da área da tecnologia-informacional-digital, que promove acumulação de mais-valor pela intensificação do tempo de trabalho, superexploração, precarização, flexibilização, subsunção do trabalho a TICs, plataformas digitais e algoritmos. Ademais, ocorre o avanço da nanotecnologia, da neurotecnologia, dos robôs, da inteligência artificial, da biotecnologia, impressoras 3D, uso de drones, aplicativos de trabalho, etc. Caracteriza-se por uma indústria mais inteligente, focada em alcançar metas e produção de dados (*Big Datas*), de redes de comunicação e do crescente aumento do poder de processamento computacional. Em conjuntura de trabalho digital, alguns nichos de mercado são executados sem interferência humana, onde o operador apenas supervisiona o processo através de telas de computadores. A era das indústrias inteligentes expressa-se pelo alto *grau de automação*, excluindo segmentos expressivos da classe trabalhadora do mercado de trabalho formal e informal. (ANTUNES, 2020).

São exemplos das condições de trabalho na Indústria 4.0: os jovens operários (decasséguis) que migram em busca de trabalho nas cidades e dormem em cápsulas de vidro no Japão; os ciberrefugiados: jovens trabalhadores sem-casa, subempregados ou desempregados, que procuram refúgio noturno em cibercafés, em Tóquio; os/as trabalhadores/as da Uber a nível global; a lógica de trabalho global da Walmart, empresa norte-americana de comércio que caracteriza-se pela intensidade da exploração em suas

diversas unidades, denominando “walmartização do trabalho”; a experiência britânica do *zero hour contract* [contrato de zero hora], espécie de trabalho sem contrato, para profissionais da saúde, educação, assistência, etc.; os/as trabalhadores/as do *call-centers*, do mundo globalizado; os/as trabalhadores da indústria de cana-de-açúcar e frigoríficos no Brasil, etc. (ANTUNES, 2020).

Os/as trabalhadores/as da Indústria 4.0 são expostos à superexploração do trabalho e tem o tempo cooptado pelas tecnologias que “ganham novo impulso com as TICs, que conectam, pelos celulares, as mais distintas modalidades de trabalho [...]”. (ANTUNES, 2020, p.35). A partir do ano de 2020, contexto de crise sanitária, econômica e social de Covid-19 que atingiu o mundo globalizado, a introdução do trabalho remoto é acelerada e atinge diversos segmentos e especialidades de trabalhadores/as a nível mundial. Tal condição de trabalho na periferia do capital radicaliza-se, pois, de forma brutal, já estavam solapados de direitos sociais e trabalhistas, afetando as condições de saúde, seu universo subjetivo e subsistência humana, assentado às condições estruturais de classe, raça e gênero que reafirmam a formação sócio-histórica brasileira de um país de capitalismo dependente.

Portanto, as condições de trabalho têm sua gênese e maior visibilidade no âmbito da esfera privada, mas algumas características que foram apresentadas passam a ser realidade na reorganização do processo de trabalho no âmbito da esfera pública, do Estado, que na sequência serão refletidas a partir das Políticas da Seguridade Social.

## **2.1 TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA SEGURIDADE SOCIAL**

Os/as assistentes sociais possuem no Estado seu maior empregador e todas as transformações no mundo do trabalho, somadas à destruição da esfera pública afetam objetivamente as condições de trabalho profissional, impactando diretamente seu cotidiano de trabalho. Por isso se faz necessário problematizar que no capitalismo dependente, como no Brasil, o “Estado forte e Estado-nação fraco são as duas caras de um Estado que necessita de um poder político férreo e soberanias restringidas na organização política da periferia” (OSÓRIO, 2019, p.192). O poder e a dominação de classe no seio do capitalismo dependente são representados pela constituição deste Estado forte que garante a superexploração da classe trabalhadora através de um aparato burocrático drasticamente violento e coercitivo, o qual mantém os interesses da classe dominante nacional vinculados aos interesses do capital internacional.

O Estado caracteriza-se por desempenhar funções visíveis e invisíveis. O corpo visível é representado por um conjunto de leis, instituições hierarquizadas e pelo quadro de funcionários que desempenham funções administrativas visíveis aos trabalhadores (serviços

de saúde, cobrança de impostos, estradas, habitação, etc.). Ao contrário do primeiro, mas tão determinante quanto, é o Estado invisível, que trata-se do “Estado como relação social, {no qual seu} [...] elemento específico e essencial [...] é, portanto, o poder e a dominação de classes” (OSÓRIO, 2019, p.19).

As diretrizes do Estado visível pauta-se no modelo gerencialista e burocrático que busca a eficiência, a eficácia, o alcance de metas, todavia os resultados são operacionalizados através do imediatismo e repetição de funções. A análise da realidade, dentro da lógica burocrática e gerencialista engessa a algo pronto, deslocado e fragmentado da superestrutura e da totalidade das relações sociais; além disso, exige e condiciona a respostas imediatas, ao mesmo tempo que deixa a capacidade de se pensar epistemologicamente imobilizada (LEFÈBVRE, 1991). Entretanto, alicerçar o trabalho profissional ao referencial teórico crítico permite compreender as armadilhas da cultura gerencialista e burocrática do Estado e da própria condição de sujeito trabalhador/a.

A lógica gerencialista, de produtividade, se radicaliza em contexto de distanciamento social, pois a reorganização dos processos de trabalho, trabalho remoto, são intermediadas prioritariamente pela *intensificação do uso de TICs*. Todavia, acentua-se a lógica gerencialista na implementação do trabalho remoto, pela condição de país de economia periférica, direcionado ideologicamente pela agenda governamental ultraliberal, no ano de 2020. Nesse cenário desnudam-se, as já existentes, condições de precarização de trabalho dos/as trabalhadores/as assistentes sociais, atenuadas pelo exponencial aumento da demanda dos serviços sociais, desmonte e colapso das políticas da Seguridade Social e demais políticas sociais, associada à falta de Equipamento de Proteção Individual (EPIs) – condições essenciais para exercer o trabalho em contexto de crise sanitária -, tercerização, polivalência, sobretrabalho, etc.

As condições de trabalho do/a profissional assistente social em contexto de crise sanitária de Covid-19, é alarmante! De um lado é uma profissão que está em linha de frente em diferentes espaços sócio-ocupacionais de atendimento à classe trabalhadora, em condições de precarização de trabalho. De outro, é o fato concreto de estar em risco de vida, devido ao altíssimo nível de contágio e letalidade do coronavírus, e, estar em linha de frente é se deparar com a insegurança, medo e pânico que assola o mundo. Conforme Código de Ética Profissional, Artigo 3º, é dever do profissional o/a assistente social: “participar de programas de socorro à população em situação de calamidade pública, no atendimento e defesa de seus interesses e necessidades” (CFESS, 1993). O contexto estarrecedor do ano de 2020, agudizada pela condução da agenda genocida do governo de Jair Messias Bolsonaro, pautada ideologicamente pela *negação da ciência*, no conservadorismo, sob controle do fundamentalismo religioso mercantilizado e vinculado aos interesses do capital internacional

e nacional, que morosamente (próprio do projeto de sociedade ultraliberal) orienta as estratégias de implementação e reorganização dos serviços sociais.

A principal estratégia adota para reorganização dos serviços pelo Estado em contexto de crise sanitária ocorre pela implementação da modalidade de trabalho remoto, que caracteriza-se por “[...] um dos experimentos para intensificar a exploração do trabalho e dificultar a organização política da classe trabalhadora” (CFESS, 2020, p.2), situação que fomentou e mobilizou debates dentro da categoria profissional e resultou na primeira nota do CFESS sobre o Teletrabalho e Teleperícia. Nesta nota aponta-se que o teletrabalho ou trabalho remoto já vinha sendo realizado, mas dentro dos espaços da empresa, ou no ambiente institucional do próprio Estado, como Tribunais de Justiça, Ministério Público e INSS. Com a crise sanitária e distanciamento social o trabalho remoto passa a ser implementado em *home-office*, de forma aligeirada, sem debates com os/as trabalhadores e para diferentes especialidades. Entretanto, aponta-se que no cotidiano de trabalho profissional, anterior à 2020, eram utilizadas ferramentas remotas no cotidiano de trabalho, as quais permanecem e são utilizadas pelos espaços sócio-ocupacionais onde não houveram implementação do trabalho remoto (CFESS, 2020).

*No trabalho remoto*, a casa torna-se o local de trabalho, o espaço público e o privado mesclam-se. Não há limites para exercer o trabalho, visto que é intensificado por longos períodos de acesso às TICs. É o fim dos limites de tempo para o trabalho. Para o Serviço Social, que eminentemente tem se constituído em uma profissão a qual é composta, majoritariamente, por mulheres, a crise sanitária intensificou as desigualdades de gênero. Considerando, dessa maneira, que a tradicional divisão sexual do trabalho impõe às mulheres a realização do trabalho de reprodução e aos homens o trabalho de produção. Ademais, a modalidade de trabalho remoto tem por prerrogativa que os custos do trabalho também sejam abarcados pelos/as trabalhadores/as, que tiveram que adaptar suas casas para ambiente de trabalho, com móveis, internet, luz, telefone, computadores, alimentação (trabalhadores/as tiveram subsumidos de seus pagamentos os valores destinados para alimentação). Fora os impactos emocionais decorrentes do trabalho remoto na subjetividade dos/as trabalhadores/trabalhadoras.

Todavia, o trabalho remoto já era uma realidade nos espaços sócio-ocupacionais como no Instituto Nacional de Seguro Social (INSS) o qual “[...] já vinha passando por um conjunto de transformações com o advento do Programa intitulado ‘INSS Digital’, implantado em 2016” (JESUS; CAMPOS, 2021, p.82), período demarcado por uma profunda contrarreforma do Estado. O Programa INSS Digital, segundo Jesus e Campos (2021), de forma gradual reorganiza o processo de trabalho, altera as rotinas de trabalho, os processos e requerimentos de benefícios passam a ser digitalizados. Em 2019, o acesso aos serviços passam a ser exclusivamente via internet, pelo aplicativo “Meu INSS”, ou pela central



telefônica 135, *sem nenhum contato com os servidores* (JESUS; CAMPOS, 2021, p. 86). Com a crise sanitária o INSS realiza o atendimento ao público pelos canais remotos, “[...] essa situação vem causando desde março {2020} inúmeros entraves à população que utiliza os serviços da autarquia” (JESUS; CAMPOS, 2021, p.81).

As políticas e serviços do Estado, devido a focalização e a burocracia empregada, já vinham sendo denunciadas tanto por pesquisadores quanto pela classe trabalhadora que têm dificuldades em acessar. Tal dilema aprofunda-se em conjuntura de Indústria 4.0, que estrutura-se no processo de automatização do trabalho por intermédio das TICs, “*sem nenhum contato com os servidores*”. Promovendo o fechamento de postos de trabalho, a não realização de concursos públicos para repor e formar recursos humanos, etc., descortinando a essência do fenômeno calcado em projeto de sociedade comprometido com o capital.

No campo da Política de Saúde, as contrarreformas do Estado são históricas, com a constante financeirização, sendo a mais grave representada pela EC 95/2016, que garante o aprofundamento do sucateamento e, conseqüentemente, a mercantilização do direito à saúde. Com a crise sanitária que assola o país, o ano de 2020 foi dramático, o que já vinha sendo anunciado. A precarização do Sistema Único de Saúde (SUS) chega ao nível de colapso, de superlotação, sem financiamento, com déficit em recursos humanos, trabalhadores/as de linha de frente atuando extensivas horas de trabalho, sem equipamentos de EPIs, sem dispor de vagas em Unidade de Terapia Intensiva (UTI), sem oxigênios..., face do projeto genocida de sociedade implementado pela agenda governamental de ultradireita de Jair Messias Bolsonaro. Contraditoriamente, ao desmonte da Política de Saúde, os avanços das tecnologias-informacional-digital são de suma importância para a classe trabalhadora, como na cura de diferentes doenças.

Em contexto de crise sanitária desencadeada na Política de Saúde a reorganização do processo de trabalho de forma híbrida. Identifica-se espaços que não foram possíveis reorganizar-se pela modalidade remota, mas que mantiveram o uso de instrumentos remotos, como o nível terciário de atenção, os Hospitais. Encontra-se a reorganização de forma híbrida, trabalho remoto e presencial, na atenção primária. No entanto, o trabalho remoto, conforme Dal Prá, *et.all* (2021), denuncia a institucionalização prévia dessa modalidade no município de Florianópolis/SC. As autoras referem-se que a introdução da modalidade se deu em 2008, quando se institucionalizou a comunicação entre os serviços da atenção primária por meio do Whatsapp. Em 2019 ocorre a mudança do sistema de prontuário eletrônico que já visava que a/o trabalhador/a o acessasse de sua residência ou de qualquer outro espaço. No ano de 2020, com a crise sanitária, algumas categorias profissionais, elencadas pela prefeitura de Florianópolis, passaram a realizar integralmente as atividades em domicílio. Todavia, as autoras salientam a importância das TICs na disseminações de informações nos

territórios de saúde, com o objetivo de diminuir a circulação de trabalhadores/as e possível redução no contágio e transmissibilidade do vírus.

No contexto da Política de Assistência Social, relegada historicamente no debate público e nas agendas governamentais, alcança seu ápice de notoriedade com a institucionalização do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) em 2004. Além da criação de um arcabouço jurídico foram também direcionados recursos financeiros para implementação dos serviços sociassistenciais. O pequeno prestígio alcançado, passa a dissolver-se em 2016 com o ataque brutal regulamentado pela EC 95/2016. O impacto do congelamento do teto dos gastos à oferta dos serviços socioassistenciais aprofundaram o sucateamento e desmantelamento dos serviços, e, aos que dela necessitar, oferta-se um acesso superfocalizado e/ou direcionada à solidariedade do capital. A Política de Assistência Social, mesmo sucateada, em contexto de crise sanitária, econômica e social, passa a receber contingentes de trabalhadoras/es que, atingidos pela crise sanitária, econômica e social, buscam por recursos financeiros, principalmente pelo Auxílio Emergencial<sup>2</sup>, auxílios alimentícios e de subsistências. É neste sentido que destaca-se que a Política de Assistência Social é “[...] tão essencial quanto o direito à saúde, pois o alto contágio e a letalidade do vírus somados à fragilidade de vínculos de trabalho foram determinantes para o fechamento de postos de trabalho formais, [...] trabalhos autônomos, [...] sem proteção social”. (LOPES; DAL PRÁ, 2021, p.163).

Ademais, devido às especificidades dos serviços socioassistenciais em diferentes territórios do país, foram um desafio, e contaram com a morosa orientação do governo Federal para orientar a reorganização. Nesta Política, identifica-se uma reorganização do processo de trabalho híbrido, alguns serviços foram ofertados de forma remota em *home-office*, outros, remotos em ambiente institucional, e ainda aqueles que permaneceram com atendimentos diretos aos trabalhadores/as. Todavia, devido às particularidades dos serviços socioassistenciais, conforme CFESS (2021, p.15), há “[...] limitações decorrentes do trabalho remoto no trabalho em contexto de conflitos, tensões, ameaças e até novas situações de violência e/ou violação de direitos”.

Por fim, identifica-se que reorganização do processo de trabalho nas Políticas da Seguridade Social, através do trabalho remoto intermediado pelo uso das TICs, é uma realidade que já vinha sendo introduzida anteriormente ao contexto de crise sanitária de Covid-19, e seu processo foi acelerado e sem debate com a classe trabalhadora. Além dos impactos na reorganização dos processos de trabalho nos espaços sócio-ocupacionais da Seguridade Social, para os/as profissionais assistentes sociais, a reorganização das rotinas de trabalho afetam, também, diretamente a classe trabalhadora que encontra barreiras

---

<sup>2</sup> Informa-se que não adentrara-se a discussão do Auxílio Emergencial neste artigo por entender que tratam-se de especificidades que devem ser pautadas de forma integral e aprofundadas teoricamente.

socioeconômicas de acesso, geracionais, comunicacionais, etc. Parcelas significativas dos trabalhadores/as desapropriadas das condições mínimas para acesso aos serviços da Seguridade Social, tendo a situação mais grave a condição de acesso à Previdência Social que se faz exclusivamente de forma remota. Ademais, são desconsideradas as condições de vida da classe trabalhadora na periferia do capital que estrutura-se na extrema desigualdade social, de raça, de gênero, de etnia e geracional.

### 3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A precarização das relações de trabalho aprofundaram-se em contexto de crise econômica, social e sanitária de Covid-19 no século XXI. Todavia, são características do trabalho na Indústria 4.0, implementadas de forma acelerada, a partir do ano de 2020 para diferentes segmentos e especialidades profissionais. Para os/as assistentes sociais, tal condição expressou-se no trabalho remoto, principalmente no primeiro ano de crise sanitária, mas em curso conforme projeto societário hegemônico capitalista, como identificado no contexto da Política de Previdência Social e Saúde.

Por fim, o trabalho profissional do/a assistente social na contemporaneidade é desafiante, demandando a organização da categoria profissional, o aprofundamento do debate sobre o trabalho profissional em conjuntura de Indústria 4.0, e o reconhecimento dos limites e potencialidades, tanto para os/as assistentes sociais, quanto para os trabalhadores/as, que necessitam acessar os serviços da Seguridade Social. E, exige-se ainda a defesa da Seguridade Social, frente à investida do capital por maiores parcelas do fundo público, do sucateamento, da financeirização, do desmonte, implementada pela agenda governamental neoconservadora ultraliberal em curso. Ademais, ressalta-se a importância do trabalho profissional estar enraizado na teoria social crítica, articulando as dimensões teórica-metodológica, ético-política e técnico-operativa da profissão. Sem perder do horizonte a luta pela construção de nova ordem societária, sem discriminação, opressão, de raça, de gênero, de etnia e geracional, pautada por valores éticos coletivos e humanitários.

### REFERÊNCIAS

ANTUNES, R. **O privilégio da servidão**: o novo proletariado de serviços na era digital. São Paulo: Boitempo, 2018. 336 p.

BRASIL. Emenda Constitucional nº 95, de 15 de dezembro de 2016. **Altera O Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, Para Instituir O Novo Regime Fiscal, e Dá Outras Providências**. Brasil, 15 dez. 2016. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/emendas/emc/emc95.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc95.htm). Acesso em: 08 mar. 2020.

BRASIL. Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017. **Altera A Consolidação das Leis do Trabalho (CLT)**, aprovada pelo Decreto-Lei n. 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis n. 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de

1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho. Brasil, Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13467.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13467.htm). Acesso em: 20 maio 2020.

CFESS, Conselho Federal de Serviço Social. **Código de Ética do/a Assistente Social**. Aprovado em 13 de março de 1993 com as alterações Introduzidas pelas Resoluções CFESS nº290/94, 293/94, 333/96 e 594/11. Brasília: CFESS, 1993.

CFESS, Conselho Federal de Serviço Social. **Teletrabalho e Teleperícia**: orientações para Assistentes Sociais. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/teletrabalho-telepericia2020CFESS.pdf>. Acesso em: 27.04. 2022.

CASTILHO, P.C.B. **Subordinação por algoritmo**. São Paulo: LTr, 2021.159 p.

DRUMMOND, C.A. **Nosso Tempo**. Obra completa, Rio de Janeiro: GB, Companhia José Aguilar, 1967.

DAL PRÁ, K. R., MARTINI, D., PEREIRA DA CRUZ, S. A pandemia de covid-19 e o pandemônio do (tele) trabalho: reflexões a partir da experiência das/os assistentes sociais na área da saúde. **Emancipação**, 21, 2021, 1-17 p. Disponível em: <https://revistas.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/18056>. Acesso em 28.mar.2022.

HARVEY, D. **Condição pós-moderna**: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural. 15. ed. Tradução de Adail Ubirajara Sobral e Maria Stela Gonçalves. Rio de Janeiro: Edições Loyola, 2006. 349 p.

IAMAMOTO, M. V.; Carvalho, R. **Relações sociais e serviço social no Brasil**: esboço de uma interpretação histórico-metodológica. 17.ed. São Paulo: Cortez, 2004. 400 p.

JESUS, E.; CAMPOS, S.F. Previdência Social em Contrarreforma: o desmonte do INSS e os entraves ao acesso da classe trabalhadora na pandemia da Covid-19. In: **Pandemia, políticas públicas e sociedade**. [recurso eletrônico] organização Luziele Tapajós ... [et al.]. - 1. ed. - Florianópolis [SC]: Emais, 2021. 81-93 p. Disponível em: [https://suassccovid19.files.wordpress.com/2021/03/pandemiapoliticaspUBLICASesociedade\\_e\\_book\\_completo.pdf](https://suassccovid19.files.wordpress.com/2021/03/pandemiapoliticaspUBLICASesociedade_e_book_completo.pdf). Acesso 28.03.2022.

LEFÈBVRE, H. **A vida cotidiana no mundo moderno**. São Paulo: Ática, 1991. 216 p.

LÊNIN, V. I. **O Estado e a revolução**. São Paulo: Hucitec, 1986. 216 p.

LOPES, A.S.; DAL PRÁ, K.R. Reflexões sobre a assistência social em tempos de pandemia de Covid-19. In: **Serviço social [recurso eletrônico]: questão social e direitos humanos**: volume IV. Or: Beatriz Augusto de Paiva; Simone Sobral Sampaio. Florianópolis : Editora da UFSC, 2021. 162-177 p.

OSÓRIO, J. Estado e democracia na mundialização. In: **OSÓRIO, J. O Estado no centro da mundialização: a sociedade civil e o tema do poder**. São Paulo: Expressão Popular; 2019. 357 p.

RAICHELIS, R; ARREGUI, C. O trabalho no fio da navalha: nova morfologia no Serviço Social em tempos de devastação e pandemia. In: **Serviço Social & Sociedade**. São Paulo, n. 140, jan./abr. 2021, 134-152 p.