

# As TICs e a reconfiguração do trabalho do/a assistente social: profissional do clique e subordinação à vontade alheia<sup>1</sup>

Alejandra Pastorini  
Sandra Lúcia Gonçalves

## Introdução

O trabalho dos/as assistentes sociais que atuam no âmbito do Estado brasileiro, especialmente nas políticas sociais, têm passado por reconfigurações para atender às demandas e requisições institucionais. Essas mudanças têm incidido sobre suas rotinas e procedimentos, mediante a incorporação de novos instrumentais e tecnologias, dentre outros.

Tal reconfiguração da atividade laboral dos/as trabalhadores/as do Serviço Social indica, ainda, uma tendência à desprofissionalização, à transferência de saberes e à intensificação da alienação, colaborando para limitar a liberdade e a autonomia do/a assistente social. Esse conjunto de fatores denota uma tentativa dos empregadores de transformar o/a assistente social em um profissional do clique, em um apêndice das novas tecnologias.

Todas essas mudanças, todavia, só podem ser pensadas no contexto de transformações societárias que se encontram em curso no mundo desde os anos 1970, momento em que a crise estrutural do sistema<sup>2</sup> expôs os limites do processo de expansão e valorização do capital. O projeto neoliberal, restaurador do capitalismo em crise, impõe um conjunto de mudanças na organização e no controle do trabalho, nos processos de atendimento dos usuários, e na implementação de políticas e serviços sociais, transformações que, em muitos casos, foram facilitadas pela incorporação de novas tecnologias informacionais e digitais.

No Brasil, o trabalho dos/as assistentes sociais deve ser analisado, portanto, no contexto do avanço da contrarreforma gerencial do Estado, que nas últimas décadas passou a realizar robustos investimentos na incorporação de tecnologias de informação e comunicação (TICs) – sistemas informacionais, aplicativos de cadastramento, enormes bases de dados, plataformas guiadas por algoritmos etc. Esse aparato tecnológico impactou não apenas o trabalho do/a profissional do Serviço Social, mas também o de todos/as servidores/as, funcionários/as contratados/as e demais profissionais que atuam no serviço público e privado.

Para refletir sobre as principais determinações do trabalho de assistentes sociais na contemporaneidade, recorre-se aos fundamentos da crítica da economia política formulada por Marx. A teoria social possibilita uma aproximação crítica das transformações em curso e de seus impactos no trabalho de assistentes sociais no espaço público e no contexto das contrarreformas, permitindo identificar as determinações essenciais desse processo que impõe intensas mudanças.

---

<sup>1</sup> Este capítulo teve como insumo fundamental a tese defendida por Sandra Lúcia Gonçalves em 2023, no Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal do Rio de Janeiro, sob a orientação da Profa. Dra. Alejandra Pastorini.

<sup>2</sup> Conforme Mészáros (2002), trata-se de uma crise universal e de alcance combinada à condição de crise permanente e rastejante (já que vem se arrastando há um longo período), intensificação e expansão das formas de extração de mais-valor por meio da inserção de novas técnicas e maquinários, a destruição de legislações protetivas do trabalho e o aprofundamento da barbárie social.

Nesse sentido, o texto aborda a relação entre capitalismo e tecnologias, destacando o processo histórico-social dessa interação. Explica ainda como o capital se apropriou do conhecimento criado coletivamente pelos/as trabalhadores/as, integrando-os/às aos interesses do modo de produção capitalista, processo esse que serve tanto para a valorização e acumulação do capital quanto para intensificar a exploração da força de trabalho em períodos de crise.

Os estudos de Marx (1983) e de autores marxistas como Alves (2022) e Antunes (2018) indicam que a subsunção real do trabalho ao capital se manifestou historicamente com a Primeira Revolução Industrial e a introdução das máquinas nas fábricas. Todavia, nos primórdios do capitalismo industrial, o capital ainda não havia subsumido efetivamente a ciência e a tecnologia, algo que só viria a ocorrer no fim do século XIX.

As invenções da época eram produtos do trabalho qualificado, no duplo sentido de que as máquinas inventadas por mecânicos artesãos e utilizadas por operários produziam mais-valor (capital), mas ao mesmo tempo desvalorizavam a força de trabalho do proletariado, na medida em que esse se tornou um mero apêndice delas. A proletarização dos operários-artesãos representou a descartabilidade de suas habilidades físicas e espirituais, uma vez que deixaram de ser partícipes do processo de trabalho.

## **Relação entre capitalismo, crise e tecnologia**

As crises acompanham o desenvolvimento do capitalismo desde a sua emergência, e se reproduzem em um movimento cíclico e permanente. Para enfrentá-las e retomar o crescimento com vista à expansão, o capital incorpora de forma permanente as inovações científicas e técnicas que contribuem para o processo de reestruturação da produção, de intensificação da exploração da mão de obra e de substituição do trabalho vivo por trabalho morto, impondo formas cada vez mais sofisticadas de extração de mais-valia.

Dessa forma, o trabalho vivo, cada vez mais subjugado pelas máquinas – que determinam os movimentos, o tempo de efetivação das tarefas, a organização das atividades, o ritmo do trabalho etc. –, fica subordinado à vontade alheia (Marx, 1983).

Enquanto o trabalho em máquinas agride o sistema nervoso ao máximo, ele reprime o jogo polivalente dos músculos e confisca toda a livre atividade corpórea e espiritual. Mesmo a facilitação do trabalho torna-se um meio de tortura, já que a máquina não livra o trabalhador do trabalho, mas seu trabalho de conteúdo (Marx, 1983, p. 43).

A utilização capitalista de máquinas e técnicas – trabalho objetivado – contribui para gerar a perda de controle da produção, da importância da habilidade, da destreza e do saber do produtor. Ao mesmo tempo, aumenta a intensidade da exploração, o ritmo de trabalho e a precarização das condições para a sua realização.

Como dito antes, a reestruturação da produção é um processo constante, tendo em vista que na sociabilidade burguesa existe uma necessidade permanente de revolucionamento da base material da produção, cujos produtos são colocados a serviço da valorização do capital, da dominação e da exploração capitalista.

[...] todos os meios para o desenvolvimento da produção se convertem em meios de dominação e de exploração do produtor, mutilam o trabalhador, transformando-o num ser parcial, degradam-no, tornando-o um apêndice da

máquina; aniquilam, com o tormento de seu trabalho, seu conteúdo, alienam-lhe as potências espirituais do processo de trabalho na mesma medida em que a ciência é incorporada a este último como potência autônoma: desfiguram as condições dentro das quais ele trabalha, submetem-no, durante o processo de trabalho, ao mais mesquinho e odioso despotismo, transformam seu tempo de vida em tempo de trabalho (Marx, 1996, p. 274-275).

Assim, a utilização capitalista das máquinas, das tecnologias, da ciência, etc. contribui para intensificar a exploração e a subordinação do trabalho ao capital, e expressa como o trabalho morto se impõe ao “homem-que-trabalha” (Alves, 2013, p. 22). Tal circunstância o mutila, o transforma em um apêndice da máquina e aniquila o conteúdo de seu trabalho, alienando-o das suas potências espirituais e do produto final.

Essas marcas inerentes ao sistema do capital se fazem presentes com novos matizes após os anos 1970, quando as tecnologias informacionais e digitais passaram a assumir destaque e importância tanto no processo de produção, organização e controle do trabalho, e de circulação de mercadorias, informações e pessoas quanto na criação de novos nichos de valorização dominados pelas *big techs* (Antunes, 2018; Zuboff, 2018).

Conforme exposto anteriormente, os estudos que versam sobre a tecnologia impõem entendê-la criticamente e questionar constantemente sobre como, para que e com qual intencionalidade se faz uso dela. Inegavelmente, as tecnologias de informação e comunicação (TICs) são parte integrante do cotidiano, facilitando e otimizando uma vasta gama de atividades diárias. Vive-se em uma cultura tecnológica tão arraigada que imaginar uma vida sem esses recursos é quase impossível.

A incorporação das TICs fez com que se tornassem a principal forma de interação entre as pessoas em inúmeras situações da vida diária, que não se resumem apenas ao uso do telefone celular e computador. A informação e a comunicação vão além, e, dentre outros exemplos, têm-se as transações bancárias, as compras *on-line*, as reservas de passagens aéreas e estadias em hotéis, o acesso aos serviços públicos estatais, as teleconsultas as reuniões de trabalho, as aulas virtuais e os aplicativos (app) de relacionamentos. Todos esses recursos estão à disposição a um simples clique, independentemente do tempo e do espaço nos quais se estiver.

O avanço e a intensificação da criação e do uso das TICs, sobretudo, a partir da pandemia de Covid-19, imprimiram a sensação de estar-se à deriva, sem rumo, agindo quase como se estivesse no “piloto automático”, sem tempo para refletir. Essa condição colocou inúmeros desafios ao uso das tecnologias digitais, dentre os quais, a necessidade de apreender a cada dia “[...] os seus limites, as suas possibilidades, o seu potencial e as suas insuficiências técnicas e éticas” (Velo, 2023, p. 345).

O contexto atual exige uma análise aprofundada das interconexões que permeiam a produção e a reprodução social, especialmente em um cenário marcado por intensas transformações. As estratégias do projeto neoliberal, que têm sido adotadas como resposta à crise estrutural do capital em suas múltiplas dimensões – política, econômica, social, ideológica e ética –, trazem implicações significativas nas diversas esferas da vida social.

Essas transformações macrosociais têm provocado, como dito anteriormente, reconfigurações do Estado e das políticas sociais, em um intenso processo de plataformação dos serviços públicos estatais. Aguçam, ainda, as expressões da questão social e, indiscutivelmente, metamorfoseiam não só a composição, mas a forma de ser e de se organizar da classe trabalhadora. Também interferem nas relações e condições de trabalho, nos vínculos contratuais, nos conteúdos, ou seja, são mudanças que tensionam fortemente

as profissões “[...] suas áreas de intervenção, seus suportes de conhecimento e de implementação, suas funcionalidades etc.” (Netto, 1996, p. 87).

Desde os anos 1970 evidencia-se uma intensa crise no mundo capitalista, que se expressa na queda das taxas de lucro e nas intensas barreiras que o capital encontra para sua expansão e valorização. Essa realidade exige que os setores dominantes encontrem caminhos que permitam a restauração do capitalismo em crise e oportunizem enfrentar, mesmo que de forma temporária, a queda do crescimento econômico e as barreiras que limitam a sua expansão.

Para tanto, o projeto neoliberal vai ganhando espaço como estratégia restauradora, impondo mudanças tanto na organização da produção e no controle do trabalho (facilitadas pelo processo de reestruturação produtiva que conta com a participação das novas tecnologias digitais e informacionais) quanto nas formas de exploração mais intensivas (tais como o trabalho uberizado ou intermitente, o *home office* etc., que intensificam a exploração e precarizam a atividade laboral, contribuindo para ampliar e/ou encobrir o desemprego crônico).

Também faz parte desse projeto restaurador o processo de contrarreforma do Estado, que se expressa, por um lado, na reorganização da máquina pública, guiada pela lógica da gerência privada, pela colocação em prática de novos mecanismos de gestão e pela ampliação da participação do setor privado – estratégias com fortes impactos negativos nas políticas sociais e nos direitos sociais e trabalhistas –, e por outro lado, na implantação do governo digital, que começou a tomar corpo no Brasil a partir da segunda metade dos anos 1990.

Sobre esses mecanismos de gestão, Alves (2022, p. 28) destaca:

[...] tanto nas organizações privadas, como nas organizações públicas, as novas tecnologias informacionais acopladas à gestão toyotista (o método *just-in-time/kan-ban* e a autonomia); e, por derivação, a lógica do gerencialismo [...] significaram, em última instância, novas formas de precarização das pessoas humanas e a intensificação do trabalho com redução do tempo de vida a tempo de trabalho e o aumento do estresse laboral. A adoção da política de Gestão de Metas de produtividade e de desempenho nas organizações privadas e públicas, foi uma peça fundamental da nova lógica da engrenagem gerencial inspirada na Gestão Toyotista.

O Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado (PDRAE), conhecido como Plano Bresser, instituído em 1995 cujo objetivo foi “estabelecer diretrizes para a reforma da administração pública brasileira” (Brasil,1995). É um importante marco de referência desse processo contrarreformista. De acordo com Gonçalves (2023), em um primeiro momento o PDRAE introduziu, no âmbito do Estado, o uso de tecnologias, tais como microcomputadores e redes internas (*intranets*), fundamentais para colocar em funcionamento os sistemas informatizados para operacionalizar e controlar as atividades administrativas. Em um segundo momento, a partir dos anos 2000, como forma de ampliar a modernização da administração pública,

[...] foi implantado o governo eletrônico (e-gov), ou governo digital, que utiliza as TIC para gerenciar o trabalho no serviço público e para instrumentalizar a prestação de serviços estatais, na interação e divulgação de informações diversas para a sociedade. Nessas novas formas de comunicação entre governo e a sociedade, ficam evidenciadas mudanças no atendimento e na prestação de serviços públicos/estatais, assim como a ampliação dos mecanismos de

armazenamento de dados, transformações que foram acontecendo de forma muito rápida entre os anos 2000 e 2022 (Gonçalves, 2023, p. 107-108).

A autora acima referenciada constatou que, conforme os dados de 2019 do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.BR), houve um crescimento exponencial de órgãos públicos federais e estaduais que contratavam empresas privadas para a provisão de serviços de *e-mail*, *software* de escritório, armazenamento de dados governamentais e de usuários de serviços públicos em nuvens etc. Todavia, essa sistemática, de acordo com Gonçalves (2023), criou diversos problemas, por exemplo, o “compartilhamento” de informações governamentais com empresas privadas, com a conseqüente perda de soberania nacional, a exposição de dados pessoais dos usuários dos serviços públicos, o aumento da participação dos grandes conglomerados de informática no âmbito do Estado, que passaram a ter acesso a uma grande quantidade de dados e informações fundamentais para o treinamento de algoritmos etc.

Dessa forma, e por diferentes caminhos, Gonçalves (2023) afirma que o espaço público (Estado, políticas e serviços sociais) passou a ser gerido por uma lógica empresarial. Sob a justificativa da necessidade de modernizar a gestão e torná-la mais eficaz, eficiente e técnica, o Estado começou a investir pesadamente na incorporação/contratação de tecnologias de informação e comunicação – por exemplo, sistemas informacionais, aplicativos de cadastramento, bases de dados, plataformas guiadas por algoritmos etc. –, o que causou impacto no trabalho de servidores, técnicos contratados e profissionais, e, dentre eles, os/as assistentes sociais.

É importante destacar alguns riscos e problemas que acompanham esse processo de incorporação das TICs no espaço público, para além da sua potencialidade e contribuição para o aperfeiçoamento da gestão dos serviços: auxiliar na realização de diagnósticos socioeconômicos com uma rápida análise de um grande volume de informações; encurtar as distâncias mediante a aceleração das comunicações; reduzir filas e evitar deslocamentos das pessoas, dentre outras. Dessa forma, no Brasil, assim como em outros países dependentes da América Latina, o Estado denota

[...] pouca preocupação na privacidade [de dados pessoais e do Estado], abrindo espaço para a participação em atividades de vigilância e modulações que podem escapar das leis protetivas [...], haja vista a morosidade e ausência de investimentos na implementação da Lei Geral de Proteção de Dados, sobretudo por órgãos públicos (Faria, 2024, p. 140).

Essa insistência em incorporar a utilização das tecnologias sem o acompanhamento de mecanismos protetivos dos dados e informações de pessoas e estados, tais como leis de proteção, mecanismos de fiscalização públicos, transparência das informações etc., é um indicativo dos interesses que buscam ser atendidos com essa aligeirada incorporação tecnológica no âmbito público.

## **Assistente social: profissional do clique?**

O Serviço Social no Brasil, profissão regulamentada e inserida na divisão social, técnica, étnico-racial e de gênero do trabalho, não está imune às transformações contemporâneas. Assim como outras profissões, tem sofrido os impactos das mudanças introduzidas pelo neoliberalismo nas atividades profissionais, na natureza do trabalho, nas

relações sociais, nos fluxos, nas competências e atribuições, e, de forma mais abrangente, no significado e na direção social que se imprimem ao trabalho profissional.

Afirma-se, portanto, ao reportar aos seus fundamentos, que o Serviço Social é um trabalho especializado que se expressa sob a forma de prestação de serviços, mediado pela política social implementada pelo Estado brasileiro. A política social carrega em seu interior uma contradição fundante: participar do processo de reprodução da força de trabalho, quando atende a alguma das necessidades e demandas da classe trabalhadora, e ao mesmo tempo contribuir para a construção de consensos na apropriação do fundo público, no contexto de disputas das classes fundamentais. Assim, imbuído/a da função que lhe é atribuída pela sociedade capitalista em sua fase monopolista, o/a profissional é requisitado/a nos seus diversos espaços sócio-ocupacionais para intervir

[...] na reprodução material da força de trabalho e no processo de reprodução sociopolítica ou ideopolítica dos indivíduos sociais. O assistente social é, neste sentido, um intelectual que contribui, junto com inúmeros outros protagonistas, na criação de consensos na sociedade. Falar em consenso diz respeito não apenas à adesão ao instituído: é consenso em torno de interesses de classes fundamentais, sejam dominantes ou subalternas, contribuindo no reforço da hegemonia vigente ou criação de uma contra-hegemonia no cenário da vida social (Iamamoto, 1999, p. 69).

Isso demonstra, conforme reflexão de Gonçalves (2023), que o Serviço Social participa, ainda que nem sempre diretamente, dos mecanismos necessários para o processo de valorização do valor, pois incide sobre as condições sociais e materiais daqueles que vivem de seu trabalho. A profissão possui, portanto, uma função política no processo de reprodução da força de trabalho, única mercadoria que tem a capacidade de criar mais valor do que custou.

Com estas reflexões, almeja-se explicitar que os desafios se repõem e se renovam, requerendo a articulação das dimensões constitutivas da profissão, para que os/as assistentes sociais não incorram no equívoco de fazer análises dissociadas dos processos e transformações societárias sobre as competências e atribuições que lhes são privativas. Assim, para não cair nesse equívoco, as requisições colocadas à profissão precisam ser apreendidas nas condições históricas em que se desenvolve o trabalho sob o sistema do capital, que vem sofrendo alterações, principalmente econômicas, político-sociais e tecnológicas (Raichelis, 2020, p. 6). A partir dessas premissas, tecem-se algumas reflexões sobre as implicações da utilização das TICs no trabalho de assistentes sociais no âmbito do Estado brasileiro.

Todavia, antes de adentrar especificamente na relação entre trabalho, Serviço Social e TICs, é relevante recorrer às reflexões de Dantas (2002) que versam sobre o sentido que a comunicação e a informação assumem no capitalismo avançado ao imporem modificações na relação entre trabalho vivo e trabalho morto. O que orienta essas modificações é a redução do tempo do trabalho socialmente necessário.

Na esfera de trabalho com informação, característica do capitalismo avançado, a principal atividade das pessoas é tornar disponível algum dado necessário a alguém. Em grandes ou pequenas organizações; em empresas voltadas para o lucro ou em autarquias públicas; assalariados por alguma corporação ou trabalhando autonomamente; interagindo diretamente, por telefone, por memorandos administrativos ou até apertando botões de máquinas – cada indivíduo inserido na produção capitalista não passa de um elo informacional que

recebe, processa e transmite algum subconjunto de informação necessário às atividades de outros indivíduos, ou de conjunto do subsistema social no qual interage (Dantas, 2002, p. 141-142).

Depreende-se dessas palavras que, com a informação, o trabalho vivo passa a ser submetido aos processos de digitalização e informatização, e que nessa forma morta ocorre a apropriação e o domínio do conhecimento produzido pelo trabalhador. O sistema contém em si todas as rotinas de trabalho antes executadas pelo/a trabalhador/a, e, agora, a atividade é conduzida e realizada por meio de sistemas digitais.

Por isso, a unidade de capital informatiza-se e reduz as relações entre todos os seus trabalhadores, os seus estamentos hierárquicos, os seus departamentos a um processo realizado por meio de sistemas de informação que incluem e articulam redes locais [...], software de controles contábeis, de materiais etc. (Dantas, 2002, p. 144).

Nesse processo, é possível constatar que os/as trabalhadores/as cada vez mais reduzem suas atividades à execução de tarefas como incluir, gerar e validar dados de forma fragmentada e alienada, subordinando o trabalho intelectual a um complexo sistema de informação predefinido. Esse é composto por unidades de processamento e de memória, programas de sistema operacional e processadores de texto, vídeo, dentre outros dispositivos que visam reduzir o tempo de espera, acelerar e simplificar rotinas e fluxo de informações e dados.

A interação pessoal do/a trabalhador/a com o usuário é cada vez mais mediada pela tela do computador ou pelo telefone celular, e com sucessivos e incessantes atos de clicar, com o fito de processar informações preestabelecidas. Trata-se da reprodução da “lógica da capital-informação”.

O trabalho de cada indivíduo é um exercício de busca: coletar, compilar, reunir dados diversos; e um exercício de processamento: relacionar esses dados para obter um dado novo, que será necessário à busca que outro(s) indivíduo(s) realiza(m) ou, no limite, às operações das máquinas. O que distinguirá os indivíduos entre si serão suas competências e capacidades para buscar e processar quantidade maiores ou menores de dados – logo, o maior ou menor grau de complexidade, ou de redundância, de cada atividade (Dantas, 2002, p. 141-142).

O avanço das TICs na contemporaneidade acarretou implicações no exercício profissional de assistentes sociais, tendo em vista que, conforme pesquisa de Gonçalves (2023, p. 6),

[...] o que aparentemente representava uma simplificação das tarefas da assistente social [...] constituiu, na realidade, um instrumento de alienação da profissional. Se até então as tarefas estavam estabelecidas em uma relação direta da assistente social com [...] os usuários, com as TIC essa relação vem, gradativamente, passando a ser executada pelo próprio sistema, ou seja, sem a interação e/ou mediação profissional. Com a subsunção real do trabalho intelectual às TIC, o/a assistente social, assim como outros/as trabalhadores/as, tornou-se suscetível de ser apenas um/a profissional do clique (Gonçalves, 2023, p. 6).

Essa tendência a serem profissionais do clique passou a ser notada quando assistentes sociais e demais trabalhadores/as começaram a ser requisitados/as, principalmente, ou tão somente, para alimentar, conferir e validar informações dos bancos de dados e dos sistemas

informacionais, aplicativos e plataformas. São ocasiões nas quais os/as profissionais ficam o tempo todo clicando para responder às demandas institucionais mediadas pelas TICs.

Em outros termos, começou a ocorrer uma sofisticada subsunção real do/da trabalhador/a à lógica dos sistemas informacionais e digitais, o que redundou em uma progressiva perda de sua autonomia e colocou em risco o sigilo profissional e o controle do/a assistente social sobre as atividades desenvolvidas. Assistiu-se, ainda, a expropriação do conhecimento e do saber profissional, o que levou o/a trabalhador/a à condição de apêndice das novas tecnologias de informação e comunicação, dentre outras implicações, tais como a perda de criticidade e criatividade do trabalho.

Ressalte-se, todavia, que a tecnologia, indiscutivelmente, pode contribuir para o exercício profissional. Conforme Veloso (2012, p. 11), configura-se como mediadora e parte integrante do rol de “[...] instrumentos teórico-metodológicos, ético-políticos e técnico-instrumentais socialmente construídos que possibilitem alcançar finalidades projetadas e produzir mudanças qualitativas na condução de diversos processos de trabalho”.

No entanto, o autor alerta que, para que isso ocorra, a apropriação das tecnologias deve ser orientada por uma perspectiva crítica, atrelada a um projeto societário fundamentado em princípios e finalidades emancipatórios, capazes de produzir respostas às necessidades e demandas apresentadas pela população e efetivadas pelo acesso à política social e aos serviços sociais, que contam, dentre outros profissionais, com o/a assistente social (Veloso, 2012).

Entretanto, não se pode desconhecer que na sociabilidade burguesa se processa a utilização capitalista das tecnologias. O objetivo, nesse caso, é contribuir substantivamente para intensificar a exploração do trabalho, encurtar o tempo livre, facilitar o acesso das grandes empresas tecnológicas às informações e dados etc.

## **Considerações finais**

Como dito anteriormente, com o advento da pandemia de Covid-19 e a intensificação do uso das TICs, o/a trabalhador/a do Serviço Social parece estar à deriva e/ou sob o comando do “piloto automático”. Esse fato lembra o personagem Michael Newman, do filme intitulado “Click”, que é apresentado com um controle remoto universal, o mais tecnológico de todos, que lhe permitia, a partir de vários cliques, fazer atalhos, avançar ou voltar no tempo e no espaço. Essa possibilidade representava uma facilidade e uma comodidade na vida do personagem.

O fetiche depositado naquela tecnologia fez Michael Newman pensar que teria domínio sobre o tempo de trabalho e de não trabalho, o que lhe permitiria superar as condições precárias de vida impostas pela sociabilidade do capital. Na memória daquele controle remoto, porém, armazenavam-se todas as informações acerca das escolhas pessoais que o personagem fazia a cada clique.

A partir desse armazenamento, o controle remoto passou a editar, capturar e manipular as escolhas pessoais e a controlar a vida de Michael Newman. Quando percebeu que não tinha mais controle sobre sua vida e que suas escolhas estavam subordinadas à vontade alheia, ou seja, àquela tecnologia, logo ele procurou se desvencilhar do aparelho.

A alusão ao filme, cujo gênero é uma mistura de comédia dramática, fantasia, ficção científica, remete ao/a assistente social, entendido/a como profissional do clique. Entretanto, contrariamente à situação do filme, esse/essa profissional está inserido/a cada

vez mais no trabalho virtual de um mundo real, no qual as novas tecnologias não implicam somente na simplificação do trabalho, pois também carregam a função de gerenciá-lo e vigiá-lo, independentemente da distância, usando para isso combinações de tecnologias da informação e das telecomunicações.

Os/as profissionais aqui denominados/as “do clique” veem-se em uma progressiva subordinação de suas atividades aos sistemas informacionais e digitais, uma vez que não lhes é permitido contradizer o sistema informatizado. Não são chamados/as para participar da definição, das escolhas de aplicativos e de outras TICs que envolvem o exercício profissional, nem são convocados/as para avaliar sua utilização, contribuições e possíveis aperfeiçoamentos.

Além disso, as sugestões e apontamentos para a melhoria do sistema e a necessidade de customização não são atendidas com celeridade, impondo a adaptação do/da assistente social à configuração do sistema e aos demais dispositivos de informação e comunicação.

Assim, o desafio é sair da condição de apêndice das novas tecnologias de informação e comunicação que subordinam o conhecimento técnico-científico à lógica dos algoritmos e reverter a tendência de os/as assistentes sociais, assim como outros/as trabalhadores/as, de se tornarem profissionais do clique.

## Referências

ALVES, Giovanni. **Dimensões da reestruturação produtiva:** ensaios de sociologia do trabalho. São Paulo: Canal 6/Práxis, 2013.

ALVES, Giovanni. **Gestão de metas e serviço público:** a degradação do trabalho no Brasil neoliberal. São Paulo: Práxis, 2022.

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

BRASIL. Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado (MARE). **Plano Diretor da Reforma do Estado. Brasília. 1995a** Disponível em: <http://www.biblioteca.presidencia.gov.br/publicacoes-oficiais/catalogo/fhc/plano-diretor-da-reforma-do-aparelho-do-estado-1995.pdf/> Acesso em: 13 jun. 2024.

CLICK. Direção: Frank Coraci, Estados Unidos: Columbia Pictures, 2006.

DANTAS, Marcos. **A lógica do capital-informação:** a fragmentação dos monopólios e a monopolização dos fragmentos num mundo de comunicações globais. Rio de Janeiro: Contraponto, 2002.

FARIA, Gabriele. A conveniência da tecnociência à burla dos direitos na assistência social. *In: O Social em Questão*, Rio de Janeiro, n. 58, p. 127-154, jan./abr. 2024.

GONÇALVES, Sandra Lúcia. **Tecnologia da Informação e Serviço Social:** Trabalho da Assistente Social no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás. Tese (Doutorado em Serviço Social). Escola de Serviço Social, Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 2023.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O Serviço Social na contemporaneidade.** Trabalho e formação profissional. São Paulo: Cortez, 1999.

MARX, Karl. **O Capital** – Crítica da Economia Política. Primeiro, tomo 1. São Paulo: Nova Cultural, 1983.

MARX, Karl. “O capital – Crítica da Economia Política”. Primeiro, tomo 2. *In: Os Pensadores*. São Paulo: Editora Nova Cultura, 1996.

MARX, Karl. “O capital em geral”. *In: MARX, Karl. Para a crítica da economia política*. Manuscrito de 1861-1863. Cadernos I a V. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2010.

MÉSZÁROS, István. **Para além do capital**: rumo a uma teoria de transição. São Paulo: Boitempo, 2002.

NETTO, José Paulo. Transformações societárias e Serviço Social: Notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil. *In: Serviço Social & Sociedade*. São Paulo: Cortez, 1996.

RAICHELIS, Raquel. Atribuições e competências profissionais revisitadas: a nova morfologia. *In: Atribuições Privativas do/a assistente social em questão*. Brasília, v. 2, p. 11-42, 2020. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/arquivos/CFESS202-AtribuicoesPrivativas-Vol2-Site.pdf>/ Acesso em: 10 jun. 2023.

VELOSO, Renato. **Tecnologias da informação e da comunicação**: desafios e perspectivas. São Paulo: Saraiva, 2012.

VELOSO, Renato. O uso das novas tecnologias e o trabalho da/o assistente social. *In: ALVES, Danielle Coelho; VALE, Erlenias Sobral do; ALEXANDRE, Tainara (org.). Serviço Social, Instrumentalidade e Movimentos Sociais* [livro eletrônico]. Fortaleza: EdUECE, 2023.

ZUBOFF, Shoshana. Big Other: Capitalismo de vigilância e perspectivas para uma civilização de informação. *In: BRUNO, Fernanda et al. (org.) Tecropolíticas da vigilância*: perspectivas da margem. São Paulo: Boitempo, 2018.