

## AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA SEGURIDADE SOCIAL E AS REPERCUSSÕES PARA O SERVIÇO SOCIAL

### INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES IN SOCIAL SECURITY AND THE REPERCUSSIONS FOR SOCIAL SERVICE

### LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN LA SEGURIDAD SOCIAL Y SUS REPERCUSIONES PARA EL SERVICIO SOCIAL

Analú dos Santos Lopes<sup>1</sup>  
Keli Regina Dal Prá<sup>2</sup>

**RESUMO:** O presente artigo tem como objetivo refletir sobre a reorganização de processos de trabalho intermediados pelo uso das TICs na Seguridade Social e os impactos no trabalho profissional da/o assistente social. Trata-se de uma investigação de cunho qualitativo, realizada por revisão bibliográfica, com método de análise embasado na perspectiva materialista histórico-dialética. Os resultados apontam que o contexto da pandemia acelerou a implementação de processos de trabalho intermediados por TICs na Seguridade Social, em sua aparência, mas a essência do fenômeno demonstra que esse processo compõe a onda longa de reestruturação produtiva institucionalizada pelo Estado, associado ao desmantelamento da Seguridade Social. Tais repercussões atingem a classe trabalhadora de forma universal, mas para a categoria profissional de assistentes sociais, hegemonicamente feminina, repercute uma crise da reprodução social que aprofunda a divisão sexual e racial do trabalho, situação que exige organização coletiva e luta contra-hegemônica da classe trabalhadora universal por uma nova ordem societária.

**Palavras-chave:** Reestruturação Produtiva; Estado; Seguridade Social; Tecnologias da Informação e Comunicação; Serviço Social.

**Abstract:** This article aims to reflect on the reorganization of work processes mediated by the use of ICT in Social Security and the impacts on the professional work of the social worker. This is a qualitative research, carried out through a bibliographic review, with an analysis method based on the historical-dialectical materialist perspective. The results indicate that the pandemic context accelerated the implementation of work processes mediated by ICT in Social Security, when it appeared, but the essence of the phenomenon demonstrates that this process makes up the long wave of productive restructuring institutionalized by the State, associated with the dismantling of Social Security. Such repercussions affect the working class universally, but for the professional category of social workers, which is hegemonically female, it impacts a crisis of social reproduction that deepens the sexual and racial division of labor, a situation that requires collective organization and class struggle counterhegemonic of the universal working class for a new social order.

**Keywords:** Productive Restructuring; State; Social security; Information and Communications Technologies; Social service.

<sup>1</sup> Assistente social, especialista em Residência Multiprofissional em Alta Complexidade, Mestre e Doutoranda pelo Programa de Pós-graduação em Serviço Social (PPGSS) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). E-mail: analu.ep@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2769-4730>.

<sup>2</sup> Assistente Social. Mestre (2006) e Doutora (2009) em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Docente do Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina. Integrante do Núcleo de Pesquisa Interdisciplinar Sociedade, Família e Políticas Sociais. E-mail: keli.regina@ufsc.br. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1470-7811>.

**Resumen:** Este artículo tiene como objetivo reflexionar sobre la reorganización de los procesos de trabajo mediados por el uso de las TIC en la Seguridad Social y los impactos en la labor profesional del y la trabajadora social. Se trata de una investigación cualitativa, realizada a través de una revisión bibliográfica, con un método de análisis basado en la perspectiva materialista histórico-dialéctica. Los resultados indican que el contexto de pandemia aceleró la implementación de procesos de trabajo mediados por las TIC en la Seguridad Social, en su aparición, pero la esencia del fenómeno demuestra que ese proceso conforma la larga ola de reestructuración productiva institucionalizada por el Estado, asociada con el desmantelamiento de la Seguridad Social. Tales repercusiones afectan a la clase trabajadora universalmente, pero para la categoría profesional de trabajadores sociales, que es hegemónicamente femenina, impacta en una crisis de reproducción social que profundiza la división sexual y racial del trabajo, una situación que requiere organización colectiva y lucha de clase contrahegemónica de la clase trabajadora universal por un nuevo orden social.

**Palabras clave:** Reestructuración Productiva; Estado; Seguridad social; Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; Servicio social.

## INTRODUÇÃO

O mundo do trabalho, na contemporaneidade, aprofunda sua subsunção ao capital (Antunes, 2020), intensifica a jornada de trabalho associada à flexibilização dos direitos sem proteção social, com um exército de reserva que expõe as particularidades da formação sócio-histórica brasileira.

A reestruturação do modo de produção capitalista, em nível global, no século XXI, extremou-se nos últimos anos nos países de economia dependente periférica, como o Brasil<sup>3</sup>. O Estado, por sua vez, institucionaliza e atende as necessidades do capital, em detrimento à barbárie da vida humana. As condições de vida da classe trabalhadora que já eram degradantes, anterior ao contexto de crise sanitária de covid-19, passam a ser um período de penúria em solo brasileiro. Além dos impactos da crise de reestruturação produtiva, social, ambiental, vivencia-se a gestão do Estado sob direção da extrema-direita, que eleva às condições extremas de sobrevivência. O contexto de crise sanitária deixa em evidência as relações sociais capitalistas em um Estado de economia dependente e periférica no século XXI.

<sup>3</sup> No Brasil, no ano de 2016, após o golpe político, parlamentar e midiático que destituiu a presidente Dilma Rousseff, inicia-se um período de profundas contrarreformas. O governo ilegítimo de Michel Temer (2016) aprova a Emenda Constitucional (EC) n. 95/2016 (Brasil, 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. Os retrocessos à legislação trabalhista são aprovados na Lei n. 13.429 de 31 de março de 2017 (Brasil, 2017a), que dispõe sobre o trabalho temporário nas empresas urbanas, acentuando a precarização e flexibilização das relações de trabalho, e na Lei n. 13.467 de 13 de julho de 2017 (Brasil, 2017b), que trata da reforma trabalhista, alterando a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) suprimindo direitos e garantindo 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, 2020a), destruindo direitos que até então eram celebrados como conquistas históricas da classe trabalhadora.

O desmonte do trabalho garante maiores possibilidades de expropriação de valor e mais valor, sob alto nível de superexploração da força de trabalho, que consome as energias físicas e espirituais de cada trabalhador/a, especialmente na América Latina, onde a restrita cobertura da proteção social exclui os pobres em razão dos vínculos instáveis e precários com o mercado de trabalho (Lavinás, 2007), com maiores impactos para as mulheres negras. À medida que a produção de riqueza se dinamiza em um ciclo expansivo com concentração nas mãos da burguesia nacional, ocorre a pauperização das massas trabalhadoras. “Tal virtuosismo não se fez acompanhar de medidas redistributivas em termos de um acesso socialmente justo, para os cidadãos, de provimento de seus direitos e necessidades básicas”. As formas de pobreza são agravadas pelo desmonte dos sistemas de proteção social (Paiva, 2003, p. 59).

Associado ao modelo de proteção social para os países latino-americanos, o recente passado pandêmico acelerou as contrarreformas, especialmente na conformação da plataformização da Seguridade Social, entendida como a “[...] materialização e consequência de um processo histórico que mistura capitalismo rentista, ideologia do Vale do Silício, extração contínua de dados e gestão neoliberal” (Grohmann, 2021, p. 13). Tendo como permissa a implementação de processos de trabalho automatizados e flexibilizados que, por um lado, aprofundam a focalização do acesso e a mercantilização dos direitos sociais à classe trabalhadora e, de outro, intensificam e superexplora a força de trabalho.

As históricas contrarreformas nas políticas de Seguridade Social garantem as orientações ideológicas neoliberais para a proteção social, que se estruturam no pluralismo de bem-estar que reside na divisão de responsabilidades entre Estado, mercado e sociedade (entendida como a família e a comunidade). Ao mercado cabe oferecer proteção social por meio da compra de serviços incentivados/subsidiados pelo Estado, aos trabalhadores vinculados formalmente ao mercado de trabalho; ao Estado cabe a proteção focalizada nos segmentos populacionais mais pobres e à sociedade, por meio das famílias e do setor comunitário/voluntário, cabe arcar com a proteção social de seus membros até esgotarem-se todos os seus recursos. Tem-se neste modelo a disputa de projetos societários antagônicos, nos quais, a proposta defendida pelo mercado se dá em detrimento aos direitos sociais e da cidadania que passam a ser pressionados pela lógica da mercantilização (Mioto, 2010), com recorte estrutural de classe, raça, gênero e geração.

A plataformização da Seguridade Social pode ser identificada pela organização de processos de trabalho intermediados pelo uso de TICs, que vinha sendo conformado anterior à pandemia de covid-19. A política de previdência social foi o carro-chefe da experiência gestada de reestruturação produtiva em nível estatal, no âmbito das políticas sociais da Seguridade

Social, caracteriza-se pela racionalidade instrumental empregada tanto para acesso de usuários quanto no cotidiano do trabalho profissional da/o assistente social. A modalidade de teletrabalho na instituição foi organizada por um processo de trabalho centrado na produção de dados, secundarizando o parecer social das/os assistentes sociais, além das barreiras de acesso para usuários/as que buscam a viabilização de direitos sociais. Com a pandemia se acelera a transferência da modalidade de teletrabalho para o espaço privado, com as mesmas metas de produção, mas com os custos do trabalho ao trabalhador.

No que tange à política de saúde e de assistência social, a organização do processo de trabalho instrumental por plataformas também ocorre anteriormente à pandemia, mas de forma não evidente, como na política de previdência social. Tem-se a produção de metas, utilização de aplicativos de mensagens, prontuários eletrônicos e a criação de diferentes plataformas para a gestão do processo de trabalho. As plataformas de trabalho são ofertadas por meio da transferência de fundo público para esfera do mercado, por via da privatização, criação, programação e armazenamento de banco de dados de serviços sociais do Estado, implicando diferentes problemáticas, éticas, políticas e técnico-operacionais para o cotidiano de trabalho profissional.

Sendo o Estado o maior empregador de assistentes sociais, os serviços sociais implementados sob o manto do ideário neoliberal repercutem nos processos de trabalhos em que se insere a categoria profissional. Como especialidade do trabalho coletivo, o trabalho das/os assistentes sociais sofre os impactos do mundo do trabalho, por ser uma categoria historicamente de hegemonia feminina.

O trabalho, nesta sociedade hetero-patriarcal-racista-capitalista, possui três divisões estruturais associadas entre si: a) a divisão social, fundada nas relações entre classes sociais; b) a divisão racial, fundada nas relações sociais de raça; c) a divisão sexual, fundada nas relações sociais de sexo. As relações sociais são perpassadas pela apropriação do trabalho de um grupo ou classe sobre outro. São essas relações sociais, mediadas por antagonismos e hierarquias, que processam a produção e a reprodução sociais, permeadas pela exploração da força de trabalho e pelas opressões a elas vinculadas (Cisne; Santos; 2018, p. 25).

Expressa-se no trabalho das/os assistentes sociais a polivalência, a desespecialização, a terceirização, a subcontratação, a queda do padrão salarial, os trabalhos temporários, o desemprego, a dupla jornada de trabalho, o trabalho desprestigiado socialmente, a hierarquização, o trabalho não pago de reprodução de pessoas, entre outros aspectos. Em contexto de crise do capitalismo e crise sanitária aprofunda-se a superexploração por meio de uma reestruturação dos processos de trabalho que intensificam o tempo de trabalho capturado

por telas, como o trabalho remoto. Esse é compreendido no sentido de ser possibilitado e intensificado pelo uso de TICs, passando a ser realizado em casa, arcando com os custos pela venda da sua força de trabalho (Antunes; 2020a; 2020b; Iamamoto, 2008; Raichelis; Arregui, 2020).

Desse modo, refletir sobre a reorganização de processos de trabalho intermediados pelo uso das TICs na Seguridade Social e os impactos no trabalho profissional da/o assistente social é o objetivo deste artigo. A investigação é qualitativa, realizada por revisão bibliográfica, tendo como método de análise a perspectiva materialista histórico-dialética. A revisão de literatura foi realizada em bases de dados acadêmico-científicas, como na Biblioteca Eletrônica Científica Online (SciELO) e no Google Acadêmico, buscando produções pelas palavras-chave: “Tecnologias da Informação e Comunicação”; “TICs”; “Pandemia”; “Serviço Social”.

A estruturação do artigo compreende, na primeira seção, uma análise sobre o uso das forças produtivas pelo capital na contemporaneidade, configuradas pela ampliação de TICs na organização de processos de trabalho, como expressões sócio-históricas, que intensificam a produtividade, o controle dos resultados, a flexibilização das relações de trabalho e o desmantelamento da proteção do trabalho. Na segunda seção, apresenta-se como o Estado de economia dependente e periférico, conforme a plataforma da Seguridade Social pela intensificação das TICs, que se acentua na pandemia de covid-19, como uma nova morfologia de subsumir o trabalho no século XXI e efetivar desregulamentação da proteção social. Impõe uma (des)proteção social à classe trabalhadora, a radicalização da pobreza e, em particular, os desafios ao trabalho profissional da/o assistente social que possui como principal empregador o Estado. Por fim, nas considerações finais, reflete-se sobre a introdução das TICs pelo Estado e os reflexos dessa realidade para o Serviço Social.

## **2. OS PROCESSOS DE TRABALHO E O USO DAS TICs: EXPRESSÕES SÓCIO-HISTÓRICAS**

O século XXI estrutura-se pela ampliação e desenvolvimento da tecnologia informacional digital, que promove acumulação de mais valor pela expropriação do tempo de trabalho sob extensiva jornada. Caracteriza-se por uma indústria mais inteligente, focada em alcançar metas, a produção de grandes quantidades de dados, de redes de comunicação, do crescente aumento do poder de processamento computacional e do alto grau de automação do processo de trabalho, tanto no âmbito público como privado. Em alguns nichos os serviços são executados sem a

interferência humana, dessa forma, o operador apenas supervisiona o processo por meio das telas (Antunes, 2020a).

Todavia, a automação tem incidência histórica quando se analisa a transição do capitalismo mercantil para o capitalismo industrial. Desencadeia-se no século XIX a Primeira Revolução Industrial caracterizada pela ampliação da substituição da energia humana e pela introdução das máquinas a vapor (locomotivas). O progresso técnico e científico marca a transição da produção manufatureira para a produção industrial, produzida em grande escala, que “significava 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, 1996, p. 121).

Marx (2013), em *O Capital*, analisando diferentes mercados, demonstra como o modo de produção do capitalismo industrial faz a subsunção da maquinaria ao capital. O autor apresenta as contradições no uso da maquinaria: de um lado a maquinaria encurta o tempo, promove facilidades de trabalho e aumenta a riqueza do capitalista; de outro, aumenta a jornada de trabalho, intensifica o processo de produção de mercadorias, proporciona a substituição do trabalho vivo pelo morto. Como capital constante é o meio de produção mais poderoso que os capitalistas detêm para fomentar a produção de mercadoria, sob o aumento do tempo de trabalho da produção de valor e mais valor, embora a maquinaria não crie valor, ela transfere o seu próprio valor ao produto.

Com o desenvolvimento da maquinaria, a força muscular se torna prescindível, permitindo ao capital utilizar da força de trabalho de todos os membros da família, aumentando a demanda de força de trabalho disponível, o que a torna mais barata, principalmente de mulheres e crianças, e enlaça todos os membros da família sob o domínio do capital. “[...] para que uma família possa viver, agora serão quatro que têm de fornecer ao capital não só trabalho, mas mais trabalho” (Marx, 2013, p. 468), sendo que a demanda pelo trabalho infantil é também em sua forma a demanda por escravos/as negros/as, podendo ser encontrada em anúncios de jornais (Marx, 2013).

O capital confisca todo o tempo vital da família mediante a extensão desmedida da jornada de trabalho, pois seu progresso permite fornecer um produto maior em um tempo cada vez mais curto, podendo descartar, em cada momento, uma quantidade maior de trabalho, ou explorar a força de trabalho cada vez mais intensamente. Além de agredir o sistema nervoso, a musculatura, a maquinaria consome todas as energias físicas e espirituais, tornando as condições de subsistência da classe trabalhadora uma penúria. Tais condições de vida potencializam reivindicações por melhores condições de vida e, conseqüentemente, o Estado,

sob pressão da classe trabalhadora, cria as primeiras legislações fabris que regulamentam o tempo de trabalho e as condições do trabalho infantil, embora essas regulamentações são constantemente burladas pelos capitalistas (Marx, 2013).

O progresso técnico-científico marca o final do século XIX e meados do século XX, e no solo histórico do capitalismo monopolista desencadeiam-se a Segunda e a Terceira Revolução Industrial. A Segunda Revolução Industrial caracteriza-se pelos avanços na indústria elétrica (invenção da lâmpada), no aço, na ciência, nos laboratórios, na indústria química (desenvolvimento de antibióticos, vacinas, agrotóxicos etc.), nas comunicações (criação do telégrafo, do telefone, da televisão, do cinema e do rádio), o uso do petróleo e a internacionalização do capital. Após a Segunda Guerra Mundial viveu-se a Terceira Revolução Industrial, que dá início à 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 na sociabilidade capitalista, visto que o objetivo no capitalismo é sempre produzir mais valor em menos tempo, empregando novas e modernas tecnologias (Harvey, 1996).

Os progressos cinéticos da Terceira Revolução Industrial também são conhecidos como Revolução Informacional, os quais potencializam uma nova onda da reestruturação sob o modo de produção toyotista e garante flexibilização da produção (*Just Time*); 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, com suas condições objetivas de subsistência da classe trabalhadora, é assolado pela flexibilização, precarização e intensificação, sustentada no desenvolvimento de um arsenal tecnológico informacional que provoca a expulsão de grandes contingentes de trabalhadores que não têm lugar, características próprias da lei geral de acumulação capitalista (Antunes, 2020a; Harvey, 1996).

Como próprio do metabolismo do capital em suas ondas longas, adentra-se o século XXI, com uma moderna reestruturação produtiva que se caracteriza pela velocidade, amplitude e profundidade, combinando várias tecnologias que resultam em alterações de paradigma nas relações sociais, tendo seu alicerce uma internet mais ubíqua e móvel, que produz um impacto sistêmico. As TICs ganham destaque pelo alto nível de desenvolvimento tecnológico informacional digital que se estrutura no campo do trabalho pela aceleração do processo de

automação, ou, na expansão do trabalho morto em detrimento da expulsão de contingentes de trabalhadoras/es do mercado de trabalho, seja esse formal ou informal, capturando sobremaneira o tempo livre da/o trabalhador/a (Antunes, 2020a). A conjuntura de crise sanitária da covid-19 acelerou e intensificou o processo de plataformização do trabalho: trabalho remoto e/ou teletrabalho, ensino a distância, *lives*, trabalho por aplicativos etc. (Grohmann, 2021), isso rebate na organização do trabalho coletivo e diretamente no trabalho de assistentes sociais.

A nova morfologia do trabalho tem sua gênese e maior visibilidade no âmbito da esfera privada, mas as repercussões na esfera pública também são realidade, como se pode identificar pelo modo de produção gerencialista que se sustenta na eficiência e eficácia da produção dos serviços. Contudo, a partir da pandemia de covid-19, o trabalho remoto e/ou teletrabalho passou a ser prioridade de reorganização de processos de trabalho no âmbito do Estado. A modalidade de trabalho remoto impacta diretamente nas condições materiais e objetivas para a implementação do projeto profissional, dos direitos sociais, das políticas, serviços, benefícios e programas sociais, bem como na sociabilidade individual e coletiva do trabalho. Situação que, de acordo com Raichelis e Arregui (2021), já vinha sendo implementada de modo residual, mas com a crise sanitária, generaliza-se e tende a permanecer.

## 2.1 A PLATAFORMIZAÇÃO DO PROCESSO DE TRABALHO NA SEGURIDADE SOCIAL: IMPACTOS NO COTIDIANO DO TRABALHO DA/O ASSISTENTE SOCIAL

Os processos de plataformização no âmbito das políticas sociais não são recentes e podem ser identificados desde a primeira onda de plataformização do trabalho no Brasil, como a criação da Empresa Brasileira de Tecnologia e Informação da Previdência (DATAPREV), em 1974 (Cavalcante; Predés, 2022); Saúde Digital, em 1990, responsável pela captação de um concentrado de dados, *big datas*, conformando um processo de dataficação (Rachid, *et al.*, 2023). A plataformização “[...] baseia-se na coleta massiva de dados dos cidadãos, no estabelecimento de relações do Estado com cidadãos-consumidores e na privatização das infraestruturas públicas para geração de receitas financeiras” (Rachid, *et al.*, 2023, s/p) e pode ser identificado no mapeamento da evolução da estatização da plataformização da Seguridade Social, que remete para o processo de digitalização dos serviços estatais, inspirado em negócios privados. Com o

[...] alargamento da jornada de trabalho, acoplado a intensificação do trabalho, estimulada pelas formas participativas de gestão voltadas a capturar o consentimento passivo do trabalhador às estratégias de elevação da produtividade e de rentabilidade empresarial. A



redução do trabalho protegido tem no seu verso a expansão do trabalho precário, temporário, subcontratado, com perda de direitos e ampliação da rotatividade da mão-de-obra (Iamamoto, 2007, p. 118-119).

A plataformização do processo de trabalho direciona-se pelas diretrizes da racionalidade instrumental gerencialista. A análise da realidade, dentro da lógica 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 em que deixa a capacidade de pensar epistemologicamente imobilizada (Lefèbvre, 1991). Somadas à destruição da esfera pública, afetam objetivamente as condições do trabalho profissional, desnudando-se, as já existentes, condições de precarização do trabalho de trabalhadoras/es assistentes sociais, acentuadas pelo exponencial aumento da demanda dos serviços sociais, desmonte e colapso das políticas da Seguridade Social e demais políticas sociais e flexibilização do trabalho. Faltam condições mínimas de trabalho, como Equipamento de Proteção Individual (EPIs) - condições essenciais para exercer o trabalho na crise sanitária; o sobretrabalho intensifica, associado ao aumento das demandas dos serviços sociais em conjuntura sanitária; aumento do trabalho temporário, terceirizado, por tarefa, por projeto, sem proteção social etc., isso são características da nova morfologia do trabalho profissional da/o assistente social (Raichelis; Arregui, 2021).

Com a reorganização do processo de trabalho no século XXI, que se estrutura em escala global, há repercussões, primeiramente, na esfera privada e, na sequência, na esfera pública, tendo no contexto de crise sanitária seu aprofundamento. A automação é um dos pilares da reestruturação produtiva na contemporaneidade, que não decorre do contexto de pandemia de covid-19, mas se aprofunda e é realidade pós-pandemia de covid-19. A utilização das TICs, de plataformas digitais e algoritmos garante o controle do acesso por meio da racionalidade matemática traduzida na burocracia acoplada, de outro lado ao processo de trabalho gerencialista que sustenta a administração pública de um Estado, sob a égide neoliberal na periferia do capitalismo, que focaliza de forma eficiente o acesso a serviços e direitos sociais. Ressalta-se, também, o esvaziamento da concepção ideológica do direito como resultante da luta de classes, quando implementado por meio de plataformas onde algoritmos determinam o direito social programado para atender ao projeto hegemônico.

Ao implementar políticas sociais plataformizadas, compreende-se que a projeção é a eliminação de postos de trabalho na esfera pública. A destruição de postos de trabalho, tendo a substituição do trabalho vivo pelo trabalho morto, dá-se pela ampliação de processos de trabalho altamente instrumentais que passam a ser ofertados pelas plataformas, como realidade nos

canais de acesso à previdência social e ao benefício Auxílio Emergencial<sup>4</sup>. Outra situação é o avanço do trabalho morto pelo vivo no acesso aos benefícios de transferência de renda que colocam o parecer social da/o assistente social como subsidiário a uma avaliação instrumental da renda per capita para acesso aos benefícios de transferência de renda como o Programa Bolsa Família (PBF) e o Benefício de Prestação Continuada (BPC).

O trabalho remoto que se espalhou em contexto de pandemia de covid-19 e caracteriza-se por “[...] um dos experimentos para intensificar a exploração do trabalho e dificultar a organização política da classe trabalhadora” (CFESS, 2020, p. 2), fomentou e mobilizou debates dentro da categoria profissional e resultou na primeira nota do Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) discutindo o teletrabalho e a teleperícia. Nesse documento, aponta-se que o teletrabalho ou trabalho remoto já vinha sendo realizado, mas dentro dos espaços da empresa e no ambiente institucional do próprio Estado, como Tribunais de Justiça, Ministério Público e Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Com a crise sanitária e o distanciamento social, o trabalho remoto passa a ser implementado em *home-office*, de forma aligeirada, sem debates com as/os trabalhadoras/es e para diferentes especialidades.

Na Previdência Social o INSS “[...] 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, de forma gradual, reorganiza o processo de trabalho, altera rotinas, onde os processos e requerimentos de benefícios passam a ser digitalizados (Jesus; Campos, 2021). Em 2019, o acesso aos serviços passa a ser exclusivamente via internet, pelo aplicativo “Meu INSS”, ou pela central telefônica 135, sem nenhum contato pessoal com servidores (Jesus; Campos, 2021). 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). Destaca-se, dentro do processo de automação da Previdência Social, a focalização do BPC, impactando diretamente nos segmentos mais vulnerabilizados, a população idosa e as pessoas com deficiência. Ademais, a

---

<sup>4</sup> Cabe destacar que o processo de implementação do Auxílio Emergencial, embora não alocado em nenhuma das políticas da Seguridade Social, gerou um transborde de trabalho na área da assistência social, pois as/os trabalhadoras/es tiveram dificuldades de acesso para aquilo que fora realizado totalmente pelas TICs, de modo automatizado e submetido à lógica algorítmica. A implementação do Auxílio Emergencial deu-se por meio de aplicativos e de forma *on-line*, desconsiderando a extrema desigualdade social de um país dependente e periférico. Tal forma de implementação governamental, num momento dramático de crise sanitária e econômica, caracteriza o projeto societário do governo ultraliberal de Jair Bolsonaro, comprometido com a burguesia nacional e internacional, exclui e expõe as/os trabalhadoras/es a situações vexatórias para acesso a condições mínimas de dignidade humana (Lopes; Dal Prá, 2020).

automação resulta no fechamento de postos de trabalho, a não realização de concursos públicos para repor 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 n. 95/2016, que aprofunda o sucateamento e a mercantilização do direito à saúde. Com a crise sanitária, o ano de 2020 foi dramático, o que já vinha sendo anunciado. A precarização do Sistema Único de Saúde (SUS) chega ao colapso, a superlotação, sem financiamento, com déficit em recursos humanos, trabalhadoras/es de linha de frente atuando por extensivas horas, sem EPIs, sem dispor de vagas em Unidade de Terapia Intensiva (UTI), sem oxigênio, face do projeto genocida.

Em contexto de crise sanitária desencadeia-se na área da saúde a reorganização do processo de trabalho de diferentes formas. Identificam-se espaços que não foram reorganizados pela modalidade remota, mas que mantiveram o uso de instrumentos remotos, como o nível terciário de atenção (hospitais). Por outro lado, encontra-se a reorganização do processo de trabalho de forma híbrida (trabalho remoto e presencial), em espaços da atenção primária e secundária em saúde. No entanto, o trabalho remoto, conforme Dal Prá, *et Al.* (2021), denuncia uma realidade que se acentua com a crise sanitária da covid-19, apesar de sua introdução ocorrer anos antes, quando da institucionalização da comunicação entre os serviços por meio das TICs (por exemplo, o *whatsapp*), dos atendimentos por teleconsulta ou da implementação de sistemas de registro profissional e prontuário eletrônico, visando a que a/o trabalhador/a o acesse de sua residência ou de qualquer outro espaço.

A Política de Assistência Social e a constituição do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) ocorreram sob os pilares gerencialistas, com acelerada produção e captura de dados (*dataficação*), permeados por vigilância e controle (Grohmann, 2021), como pode ser identificado nos programas de transferência de renda. O pequeno prestígio alcançado se dissolve em 2016, com o ataque brutal regulamentado pela EC n. 95/2016. O impacto do teto dos gastos à oferta dos serviços socioassistenciais aprofundou o seu sucateamento e desmantelamento. Para quem necessita, oferta-se um acesso superfocalizado, estruturado no controle, na vigilância, na culpabilização da pobreza, e/ou, direciona-se à solidariedade do capital.

A área da assistência social, mesmo sucateada, em contexto de crise sanitária, econômica e social, passa a receber contingentes de trabalhadoras/es que buscam por recursos financeiros,

principalmente à época, pelo Auxílio Emergencial<sup>5</sup>, auxílios alimentícios e de subsistência. Nesse sentido, 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 e informais” (Lopes; Dal Prá, 2021, p. 163), correspondendo seu caráter contraditório, conquista da classe trabalhadora, mas também um mecanismo de reprodução da força de trabalho em contexto de crise sanitária e reestruturação produtiva que amplia o exército de reservas.

Ademais, devido às especificidades dos serviços socioassistenciais em diferentes lugares do país, foi um desafio implementá-los em contexto de crise sanitária, e contaram com a morosa orientação do governo federal para a reorganização, pois devido às particularidades desses serviços, ocorrem “[...] limitações decorrentes {da implementação} do trabalho remoto no trabalho em contexto de conflitos, tensões, ameaças e até novas situações de violência e/ou violação de direitos” (CFESS, 2020, p. 15). Desse modo, identifica-se a reorganização do processo de trabalho híbrido, alguns serviços foram ofertados de forma remota em *home-office*, outros, remoto em ambiente institucional, e ainda aqueles que permaneceram com atendimentos diretos às/aos trabalhadoras/es. Tal modalidade implica diretamente os aspectos éticos-políticos da provisão, sendo um debate que carece de aprofundamento e reflexão crítica dialética da categoria profissional.

Com a derrota do projeto societário da extrema direita para um candidato que representa um projeto de sociedade no campo da esquerda liberal, e o fim de contexto de pandemia de covid-19, os serviços sociais retomam o trabalho na modalidade presencial, mas permanecem importantes alicerces da plataformização do trabalho na Seguridade Social, como as barreiras socioeconômicas de acesso, geracionais, comunicacionais, na previdência social e saúde etc. O acesso a serviços de transferência de renda pela determinação da racionalidade instrumental do dado matemático da renda per capita; escoamento de fundo público para o mercado privado pela

---

<sup>5</sup> O auxílio emergencial (*coronavouche*) ofereceu um mínimo de segurança de renda à classe trabalhadora. Sua aprovação ocorreu por meio do Decreto n. 10.316, de 02 de abril de 2020, que estabeleceu medidas excepcionais de proteção no período de enfrentamento da emergência de saúde pública. O auxílio destinou-se a trabalhadores informais, autônomos, desempregados, trabalhadores intermitentes, às famílias monoparentais com a mulher provedora e microempreendedores individuais (MEI). As primeiras cinco cotas tiveram o valor inicial de R\$ 600,00 e R\$ 1.200,00 (período de abril a agosto). O auxílio emergencial teve origem nas propostas do ex-senador Eduardo Suplicy para compor uma renda básica aos trabalhadores brasileiros, mas o debate para sua implementação foi atravessado por disputas de projetos antagônicos, em que um grupo de pessoas e partidos, principalmente de esquerda, visava à ampliação de um auxílio com valores mais elevados, devido às necessidades de subsistência dos trabalhadores. Do outro lado, o governo de Jair Bolsonaro propôs um valor de R\$ 200,00. “Durante a sessão da Câmara que discutia um aumento do valor para R\$ 500,00, e com a chance de o governo sair derrotado, Bolsonaro disse aceitar pagar R\$ 600,00, valor final com o qual o projeto foi aprovado” (UOL, 2020) (Lopes, Dal Prá, 2021, p.170-171).

gestão de plataformas de trabalho dos serviços sociais; sem políticas públicas de internet; processos de trabalho altamente gerencialistas/produtivistas; precarização, flexibilização do trabalho; não há divisão entre o espaço público e o privado, também não há limites para exercer o trabalho, visto que é intensificado por longos períodos de acesso às TICs, diluindo os limites de tempo para o trabalho e para o descanso; fragmentação e individualização do trabalho, entre outros problemas.

Quanto às/aos trabalhadoras/es assistentes sociais, percebe-se que a reestruturação produtiva atinge diferentes dimensões. A primeira, embora tratando-se da especificidade do trabalho profissional das/os assistentes sociais, repercute de forma universal, materializado e objetivado pelos novos modelos de produção e relações de trabalho: trabalho temporário, terceirizado, por peça, dupla jornada, flexibilizado etc. O trabalho remoto que atingia a categoria profissional de forma residual, pela automação na política da Previdência Social, com a necessidade de distanciamento social, passa a ser uma realidade. A segundo, decorre do próprio processo de trabalho que exige extensivas horas em frente às telas/plataformas, transferindo os custos do trabalho para a/o trabalhador/a individualmente, associado à lógica gerencialista – metas, produção e resultados, que passa a ser um dos principais objetivos a serem alcançados, engessando a capacidade de pensar criticamente sob a realidade que está posta, devido à imediatividade/velocidade de respostas que são demandadas às/aos profissionais assistentes sociais. Além disso, há os impactos emocionais decorrentes do trabalho remoto, para a subjetividade das/os trabalhadoras/es (Farage, 2021; Raichelis; Arregui, 2021).

Para a categoria profissional, majoritariamente constituída por mulheres, conforme pesquisa do CFESS, destaca-se que 41.083 das/os profissionais que participaram da pesquisa, “92,92% se identificam com o gênero feminino, enquanto 3.083 destes, ou 6,97%, têm identificação com o sexo masculino. “Outras expressões de Gênero”, diferentes das anteriores, foi a resposta de 46 Assistentes Sociais, correspondendo a 0,10%” (CFESS, 2022). Tais dados demonstram que as/os profissionais ativas/os durante a pandemia formam, predominantemente, mulheres que estavam em linha de frente em diferentes espaços socioprofissionais. Além das repercussões da reestruturação produtiva que impacta o trabalho assalariado, a crise sanitária impôs à categoria profissional a intensificação da tradicional divisão sexual que responsabiliza a mulher, com maior peso à mulher negra, o trabalho de reprodução de pessoas, pela dupla e ou tripla jornada de trabalho não paga que estrutura o capitalismo periférico. A divisão sexual do trabalho impõe às mulheres a realização do trabalho de reprodução e aos homens o trabalho de produção.

Com a regulamentação das novas regras para o trabalho remoto em 2022, a modalidade de trabalho remoto excepcional, em contexto de pandemia, pode ser uma adaptação às necessidades da nova forma de trabalho (Malar, 2022, s/p). E mesmo com Luiz Inácio Lula da Silva na gestão do Estado não se alteram as regulamentações no campo da proteção social e do trabalho, sendo a plataformização do trabalho uma realidade que se amplia como organização dos processos de trabalho no século XXI. Tais medidas implicam a conformação de um processo de modernização, uma nova morfologia do trabalho, que tem em sua gênese a precarização e superexploração da força de trabalho, pautadas no aprofundamento da individualização e fragmentação das relações de trabalho, que fragilizam a organização coletiva da classe trabalhadora.

Todavia, a racionalidade dialética se expressa como campo de análise, pois ao mesmo tempo em que o capitalismo aprofunda a subsunção do trabalho, intermediado pela intensificação do uso das TICs, as ferramentas tecnológico-informacional digital podem se constituir como espaço de luta, de resistência, de mobilização, bem como de defesa das políticas da Seguridade Social. A reorganização de diferentes processos de trabalho intermediados pelas TICs, tanto no âmbito público como privado, conformam uma nova morfologia do trabalho no século XXI, tendo como basilar a sua análise pelo acúmulo teórico-crítico, sendo assim, é possível desvelar o processo de reestruturação produtiva em curso.

Portanto, mesmo que o capital se aproprie hegemonicamente das tecnologias digitais para ampliar os níveis de produtividade e de exploração do trabalho, as TICs também devem ser vistas, em seu papel contraditório, como laboratório de organização coletiva de luta e resistência da classe trabalhadora na perspectiva contra-hegemônica de fortalecimento dos valores ético-políticos (Rachelis; Arregui, 2021; Grohmann, 2021).

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A partir da pandemia de covid-19 radicaliza-se o ideário neoliberal na produção e reprodução social de países de economia periférica, próprio da lei geral de acumulação capitalista. No campo da proteção social brasileira desnuda-se a pobreza estrutural, a histórica precarização, sucateamento, familismo e determinações estruturais de classe, raça e gênero, aprofundando-se a automação por meio da reorganização de processos de trabalho intermediados pela intensificação do uso de TICs que impactam tanto no acesso da classe trabalhadora, como no trabalho profissional de assistentes sociais.

A precarização das relações de trabalho aprofunda-se em contexto de crise econômica, social e sanitária da covid-19, no século XXI, tendo como característica a regulação do processo de trabalho por meio das TICs. Para as/os assistentes sociais, tal condição expressou-se no trabalho remoto em curso, conforme projeto societário hegemônico capitalista, principalmente no primeiro ano da crise sanitária, mas sua estreia já era anunciada e implementada, como pode ser possível identificar a partir na reorganização dos processos de trabalho dos espaços sócio-ocupacionais da Seguridade Social. O que ocorre em conjuntura de crise sanitária e necessidade de distanciamento social é o trabalho remoto transferido para o espaço privado, ambiente doméstico e a velocidade que ganha a reestruturação produtiva, onde diferentes espaços e especificidades de trabalho são tomados pela realidade do trabalho remoto, em tela, implementado sem diálogo com a classe trabalhadora, sem desvelar os custos do trabalho.

Identifica-se uma vasta gama de categorias que caracterizam as modalidades de trabalho na contemporaneidade: escravo do celular, uberização, walmartização, plataformização, teletrabalho, trabalho remoto etc. Todas têm em seu cerne a expropriação do tempo do trabalho, a superexploração e reificação do trabalho, próprias do modo de sociabilidade capitalista. Neste contexto, coopta-se o tempo de trabalho às intensivas jornadas vinculadas às telas, conectados por celulares, controlados e vigiados por algoritmos ou por metas de trabalho, rompem-se os limites entre o tempo de trabalho e o tempo livre. Amplia-se o trabalho morto em detrimento do trabalho vivo, através da organização de processos de trabalho automatizados. Flexibiliza, precariza as relações de trabalho, sem direitos sociais e proteção do trabalho.

O trabalho da/o assistente social na contemporaneidade é desafiante, demandando a organização coletiva da categoria profissional, sendo necessário aprofundamento de investigações sobre as TICs e o trabalho profissional, considerando as dificuldades e barreiras de acesso à proteção social. Tal contexto exige ainda a defesa da Seguridade Social, frente à investida do capital pelo escoamento de maiores parcelas do fundo público, do sucateamento, da financeirização, do desmonte, implementada pela agenda governamental neoconservadora ultraliberal em curso.

Nesse sentido, a contribuição deste artigo foi apresentar os impactos do trabalho cooptado pelas TICs para as/os assistentes sociais, por meio da apresentação da reorganização dos processos de trabalho nas políticas da Seguridade Social, campo de maior empregabilidade profissional. Ademais, ressalta-se a importância do trabalho profissional estar enraizado na teoria social crítica, articulando as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa da profissão, sem perder do horizonte a luta pela construção de uma nova ordem societária, sem

discriminação, opressão de raça, de gênero, de étnica e geracional, pautada por valores éticos coletivos e humanitários, comprometidos com os interesses da classe trabalhadora.

## REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ricardo. **O Privilégio da Servidão**: o novo proletariado de serviços na era digital. 2.ed. São Paulo: Boitempo, 2020a, 336 p.

ANTUNES, Ricardo. **Uberização, Trabalho Digital e Indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo. 2020b, 333 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 13.429, de 31 de março de 2017a**. Altera dispositivos da lei n. 6.019, de 3 de janeiro de 1974, que dispõe sobre o trabalho temporário nas empresas urbanas e dá outras providências; e dispõe sobre as relações de trabalho na empresa de prestação de serviços a terceiros. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF: Brasília, 2017, s/p. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13429.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13429.htm). Acesso em: 13 jul. 2018.

BRASIL. **Lei n. 13.467, de 13 de julho de 2017b**. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 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. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF: Brasília, 2017b. s/p. 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: 12 maio 2020.

CAVALCANTE, Rita; PRÉDES, Rosa. Tecnologias de informação e de comunicação, políticas sociais e o trabalho de assistentes sociais. **Serviço Social e Sociedade**: São Paulo, n. 144, 2022, p.110-128. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/JW9dK5Qt5wX4tVM8rnXDDVJ/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 12 maio 2020.

CISNE, Mirla; SANTOS, Silvana Mara de Moraes dos. **Feminismo, diversidade sexual e Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 2018, p.206.

CFESS, Conselho Federal De Serviço Social. **Teletrabalho e Teleperícia**: orientações para Assistentes Sociais, Brasília: CEFSS, 2020,18 p. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/teletrabalho-telepericia2020CFESS.pdf>. Acesso em: 27 abr. 2022.



CFESS, Conselho Federal De Serviço Social. **Perfil de Assistentes Sociais no Brasil: formação, condições de trabalho e exercício profissional 2022**. CEFESS: Brasília, p.144, 2022. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/2022Cfess-PerfilAssistentesSociais-Ebook.pdf>. Acesso em 30 jul. 2023.

DAL PRÁ, Keli Regina; *et al.* 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**: Ponta Grossa, n. 21, 2021, p.1-17. Disponível em: <https://revistas.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/18056>. Acesso em: 28 mar. 2022.

FARAGE, Eblin. Educação superior em tempos de retrocessos e os impactos na formação profissional do Serviço Social. **Serviço Social e Sociedade**: São Paulo, n. 140, 2021, 48-65 p. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/vqzxmknYDzYpLKH5rwG4Ttc/>. Acesso em: 04 ago. 2021.

GROHMANN, Rafael. **Os Laboratórios do Trabalho Digital**: entrevistas/ Alessandro Delfanti, *et.al.* GROHMANN, Rafael (org.). 1.ed. São Paulo: Boitempo, 2021, 243 p.

HARVEY, David. **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: Loyola, 2006, 349 p.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Serviço Social em tempo de capital fetiche**: capital financeiro, trabalho e questão social. 1.ed. São Paulo: Cortez, 2007, 473 p.

JESUS, Edivane de; CAMPOS, Sabrine Fermiane. Previdência Social em Contrarreforma: o desmonte do INSS e os entraves ao acesso da classe trabalhadora na pandemia da Covid-19. *In*: TAPAJÓS, Luziele; KRUGER, Tania Regina; JESUS, Edivane de; NEGRI, Fabiana Luiza (org.). **Pandemia, políticas públicas e sociedade**. 1 ed. Florianópolis: Emais, 2021, p.81-93. Disponível em: [https://suassccovid19.files.wordpress.com/2021/03/pandemiapoliticaspUBLICASesociedade\\_ebook\\_completo.pdf](https://suassccovid19.files.wordpress.com/2021/03/pandemiapoliticaspUBLICASesociedade_ebook_completo.pdf). Acesso em: 28 mar. 2022.

LAVINAS, Lena. Excepcionalidade e paradoxo: renda básica versus programas de transferência direta de renda no Brasil. Rio de Janeiro: **Conferência Internacional América Latina, Brasil e União Europeia**, 2004, 05 p. Disponível em: [http://www.brasiluniaoouroepeia.ufrj.br/pt/pdfs/renda\\_basica\\_versus\\_programas\\_de\\_transferencia\\_direta\\_de\\_renda.pdf](http://www.brasiluniaoouroepeia.ufrj.br/pt/pdfs/renda_basica_versus_programas_de_transferencia_direta_de_renda.pdf). Acesso em: 20 mar. 2022.

LEFÈBVRE, Henri. **A Vida Cotidiana no Mundo Moderno**. São Paulo: Ática, 1991, 216 p.

LOPES, Analú Dos Santos; DAL PRÁ, Keli Regina. Reflexões sobre a assistência social em tempos de pandemia de Covid-19. *In*: PAIVA, Beatriz Augusto; SAMPAIO, Simone Sobral (org.). **Serviço Social**: questão social e direitos humanos: vol. IV. Florianópolis: UFSC, 2021, p.162-177. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/354520541\\_Servico\\_Social\\_questao\\_social\\_e\\_direitos\\_humanos\\_-\\_volume\\_IV](https://www.researchgate.net/publication/354520541_Servico_Social_questao_social_e_direitos_humanos_-_volume_IV). Acesso em: 28 mar. 22.

MALAR, João Pedro. Novas regras sobre home office entram em vigor nesta segunda: veja o que muda. **CNN Brasil: Business**. São Paulo: Business, 28 mar. 2022, s/p. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/business/novas-regras-sobre-home-office-entram-em-vigor-nesta-segunda-v>. Acesso em: 28 jun. 2022.

MARX, Karl. **O Capital: Crítica a Economia Política: Livro I: o processo de produção do capital**; [tradução de ENDERLE, Rubens]. São Paulo: Boitempo, 2013, 894 p.

MIOTO, Regina Célia Tamasso. **Trabalho com famílias e Serviço Social**. Serviço Social em Revista, v.12, n. 2, 2010, p.163-176. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/ssrevista/article/viewFile/7584/6835>. Acesso em: 28 jun. 2022.

PAIVA, Beatriz Augusto. **A política de financiamento da assistência social: a imprecisa tradução da LOAS on-line**. 2003. Tese (Doutorado em Serviço Social) - Programa de Estudos Pós-Graduação em Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2003.

RAICHELIS, Raquel; ARREGUI, Carola Carbajal. O trabalho no fio da navalha: nova morfologia no Serviço Social em tempos de devastação e pandemia. **Serviço Social e Sociedade**: São Paulo, n. 140, 2021, p.134-152. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/MVGcWc6sHCP9wFM5GHrpwQR/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 25 mar. 2022.

RACHID, Raquel; *et al.* Saúde digital e a plataformização do Estado brasileiro. **Ciência e Saúde Coletiva**: Rio de Janeiro, n.28, v.07, 2023, p.2143-2153. Disponível em: <http://cienciaesaudecoletiva.com.br/artigos/saude-digital-e-a-plataformizacao-do-estado-brasileiro/18635>. Acesso em: 29 jun. 2023.