

Série
Serviço Social

CAROLA C. ARREGUI
MARIA BEATRIZ ABRAMIDES
RODRIGO DINIZ
coordenadores

SERVIÇO SOCIAL E A NOVA/VELHA MORFOLOGIA DO TRABALHO:

mercadorização, intensificação digital
e determinações de classe, raça e gênero

**Raquel Raichelis, Damares Vicente, Tânia Diniz,
Terezinha Rodrigues e Valter Martins**
Organizadoras/Organizador

**SERVIÇO SOCIAL E A NOVA/VELHA
MORFOLOGIA DO TRABALHO**
mercadorização, intensificação digital
e determinações de classe, raça e gênero



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO

Reitor: Vidal Serrano Nunes Júnior

educ

EDITORA DA PUC-SP

Direção: Thiago Pacheco Ferreira

Conselho Editorial

Carla Reis Longhi (*Presidente*)

Cibele Isaac Saad Rodrigues

Denise Bernuzzi de Sant'Anna

Ida Kublikowski

Ivo Assad Ibri

João Batista Pamplona

Lucia Santaella

Marcelo Gomes Sodré

Marina Graziela Feldman

Rodrigo Pires Vilela da Silva

Thiago Pacheco Ferreira (*Diretor da Educ*)

Carola C. Arregui
Maria Beatriz Abramides
Rodrigo Diniz

Coordenadores da Série Serviço Social

SERVIÇO SOCIAL E A NOVA/ VELHA MORFOLOGIA DO TRABALHO

mercadorização, intensificação digital
e determinações de classe,
raça e gênero

Raquel Raichelis
Damares Vicente
Tânia Diniz
Terezinha Rodrigues
Valter Martins
Organizadoras/Organizador



educ

CAPES

São Paulo
2026

© 2026. Raquel Raichelis, et al. Foi feito o depósito legal.

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca Reitora Nadir Gouvêa Kfourri/PUC-SP

Serviço social e a nova/velha morfologia do trabalho : mercadorização, intensificação digital e determinações de classe, raça e gênero / org. Raquel Raichelis...[et al.]. - São Paulo : Educ, 2026

260 p.; 24 cm

Bibliografia.

Núcleo de Estudos e Pesquisa Trabalho e Profissão - Netrab/ PUC-SP.

ISBN: 978-85-283-0759-7

1. Serviço social. 2. Assistentes sociais - Prática profissional - São Paulo (Estado). 3. Assistentes sociais - Formação profissional. 4. Serviço social - Aspectos sociológicos. 5. Serviço social - Inovações tecnológicas. 6. Trabalhadores - Saúde mental. 7. Racismo - Aspectos sociais. 8. Brasil - Política social. 9. Inteligência artificial - Aspectos sociais. I. Raichelis, Raquel. II. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Núcleo de Estudos e Pesquisa Trabalho e Profissão.

CDD 361.3

Bibliotecária: Maria Lúcia S. Pereira CRB 8ª./ 5754.

Programa Capes: Proex – processo n. 88881.205689/2025-01

EDUC – Editora da PUC-SP

Direção

Thiago Pacheco Ferreira

Produção Editorial

Sonia Montone

Revisão

Simone Ceré

Editoração Eletrônica

Waldir Alves

Gabriel Moraes

Capa

Equipe Educ

Administração e Vendas

Ronaldo Decicino

educ

Rua Monte Alegre, 984 – Sala S16

CEP 05014-901 – São Paulo – SP

Tel./Fax: (11) 3670-8085 e 3670-8558

E-mail: educ@pucsp.br – Site: www.pucsp.br/educ

À querida professora Maria Carmelita Yazbek (*in memoriam*), nosso profundo agradecimento!

Por sua colaboração para o fortalecimento do Núcleo de Estudos e Pesquisa Trabalho e Profissão (Netrab) como espaço de debate coletivo e de produção teórico-crítica sobre o trabalho no Serviço Social.

Por uma vida dedicada à docência e à pesquisa no Serviço Social.

Por seu compromisso inabalável com a justiça social e com os direitos humanos e sociais.

Por ser a pessoa generosa e sensível que nos encanta e emociona.

Por ser uma daquelas pessoas imprescindíveis, que lutam toda a vida, como nos lembra Brecht, “por um mundo onde sejamos socialmente iguais, humanamente diferentes e totalmente livres”, como escreveu Rosa Luxemburgo.

À querida companheira Núria Pardillos Vieira, assistente social e pesquisadora do Netrab, nosso profundo agradecimento!

Pelo seu compromisso com a pesquisa e com a produção de um sólido conhecimento crítico sobre o trabalho profissional, e sua intensa colaboração em todo o processo que tornou possível a pesquisa que ora apresentamos nesta publicação.

Por ser uma grande incentivadora dos nossos estudos sobre as TICs no trabalho profissional, para os quais colaborou decisivamente com sua *expertise* e conhecimento.

Nossa profunda admiração pelo seu incansável engajamento e militância nas lutas coletivas por um mundo justo e igualitário.

Às(aos) assistentes sociais do estado de São Paulo, que dedicaram um tempo precioso de suas vidas intensificadas pelo trabalho, para responder ao nosso questionário, registramos nosso profundo agradecimento!

Vocês são os sujeitos desta pesquisa, a quem oferecemos os resultados de um grande esforço intelectual que mobilizou estudantes, docentes e pesquisadoras(es) por um longo período. Esperamos que os resultados sejam recompensadores para todes!

APRESENTAÇÃO DA SÉRIE SERVIÇO SOCIAL

Carola C. Arregui

Maria Beatriz Abramides

Raquel Raichelis

Rodrigo Diniz

É com grande alegria que apresentamos o segundo ciclo da *Série Serviço Social*, um veículo de divulgação do conhecimento produzido por docentes e discentes vinculados ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da PUC-SP, bem como de pesquisadores/as nacionais e internacionais associados/as aos projetos acadêmicos desenvolvidos pela área.

A *Série Serviço Social*, lançada em 2020, composta de 10 coletâneas, inseriu-se no conjunto de iniciativas comemorativas dos *50 anos do Programa de Serviço Social da PUC-SP*, pioneiro na área, e marco para o desenvolvimento do Serviço Social como área de conhecimento junto às agências de fomento à pesquisa em nosso país.

O lançamento dos livros desse segundo ciclo consolida nossa parceria com a Educ – Editora da PUC-SP e reafirma o objetivo de difundir o conhecimento produzido pelos Núcleos de Estudos e Pesquisas – NEPs, componentes curriculares que integram os projetos pedagógicos dos cursos de mestrado e doutorado em Serviço Social, funcionando como radares que esquadrinham a realidade social e dialogam criticamente com as questões que nos interpelam no tempo presente.

Os NEPs são espaços acadêmicos de desenvolvimento de estudos e pesquisas sobre diferentes objetos temáticos articulados às áreas de concentração e linhas de pesquisa do Programa. Embora integrem a estrutura curricular do Programa são espaços interdisciplinares e abertos a estudantes de graduação e pós-graduação, profissionais e pesquisadores/as do Serviço Social e áreas afins, incluindo pós-doutorandos/as e egressos/as, na perspectiva de fortalecer o caráter plural e o debate teórico-crítico sobre os temas em foco.

Os Núcleos se tornaram referências nacionais, reconhecidos em seus objetos de estudo e pesquisa, e vêm recebendo também estudantes e pesquisadoras/es de outras universidades brasileiras e estrangeiras, o que tem estimulado a troca de conhecimentos e as possibilidades de desenvolvimento de pesquisas nacionais e internacionais em rede. Atualmente o Programa possui em funcionamento *10 Núcleos de Pesquisa*:

- NEP sobre Identidade - Nepi;
- NEP sobre Trabalho e Profissão – Netrab;
- NEP sobre Ética e Direitos Humanos – Nepedh;
- NEP sobre Estudos e Aprofundamento Marxista – Neam;
- NEP sobre Política Social – Neppos;
- NEP sobre Seguridade e Assistência Social – Nepsas;
- NEP sobre Movimentos Sociais – Nemos;
- NEP sobre Crianças, Adolescentes, Famílias e Sistema de Garantia de Direitos - Ncaf/SGD.
- NEP sobre Cidades e Territórios - Nepcite;
- NEP sobre Saúde e Sociedade – Nepsaúde.

Todos os Núcleos de Pesquisa são certificados no Diretório de Grupos de Pesquisa do CNPq e integrarão o novo ciclo da Série Serviço Social, cujas produções serão organizadas em Coletâneas, paulatinamente publicadas na forma de e-books. Destaca-se a importância do financiamento da Capes, por meio do Programa de Excelência Proex, para a publicação desta Coleção.

Essa contribuição dos NEPs do PPGSSO-PUCSP ganha ainda maior relevância em um contexto da crise do capital impulsionada pela radicalização neoliberal, agravamento sem precedentes da questão social, fortalecimento das forças de extrema direita, intensificação das guerras e do conflito geopolítico capitaneado pelas potências imperialistas.

Também enfrentamos uma conjuntura complexa e desafiadora para a pesquisa e a pós-graduação brasileira, no quadro de crise e desfinanciamento das políticas públicas, com destaque para a política de educação superior.

O cenário que se apresenta é de perplexidade frente à destrutividade das condições de reprodução da vida e da natureza, mas ao mesmo tempo nos convoca a reunir forças coletivas de contraposição à barbárie social.

O novo ciclo de livros da Série Serviço Social pretende contribuir para o enfrentamento dos grandes desafios da Universidade e da profissão, na perspectiva do fortalecimento de um conhecimento crítico e criativo, que possa inspirar resistências e lutas rumo à construção de uma sociabilidade para além do capital.

Certamente o conhecimento como arma da crítica é um poderoso instrumento de que se vale o Serviço Social e demais áreas do conhecimento, não apenas para conhecer o mundo, mas transformá-lo, como escreveu Marx, e fazer florescer o pleno desenvolvimento dos sujeitos sociais.

PREFÁCIO

A NOVA/VELHA MORFOLOGIA DO TRABALHO NO SERVIÇO SOCIAL E O MOVIMENTO VIVO DA LUTA DE CLASSES

Verônica Ferreira ¹

A classe trabalhadora padece, há pelo menos meio século, das consequências da crise estrutural do capital e da ofensiva contra o trabalho que lastreia o esforço capitalista para retomar e sustentar suas taxas de acumulação. Crise que é sempre renovação do fôlego do capital a custo da asfixia da classe trabalhadora. Asfixia que ganhou, na pandemia de Covid-19, sua expressão mais literal e dramática, catalisando tendências que acirraram a precarização e subsunção do trabalho, a exemplo da ampliação do uso das TICs e de novas modalidades do secular trabalho em domicílio. Sob a crise estrutural, ao longo destas últimas décadas, implementa-se um contínuo, intenso e veloz processo de retração do emprego, de flexibilização, desregulamentação e precarização das relações de trabalho que erodiram também as possibilidades até então predominantes de organização da classe trabalhadora.

No calor desse processo, e como parte dele, o trabalho foi enterrado, vivo, pelas ideologias pós-modernas. Não foram poucos os que, nesse esteio ideológico, se apressaram em anunciar e participar do coro dos sinos dobrados pela classe trabalhadora. O fim do emprego como forma de compra e venda da força de trabalho, em relações salariais estáveis e sob a proteção social do Estado, foi tomado por estes setores como o fim do próprio trabalho. Assim, o trabalho foi, ideologicamente, enterrado, vivo, mesmo nas quadraturas do capitalismo dependente, onde o emprego formal nunca se universalizou e a precariedade foi, e segue sendo, condição estrutural do mercado de trabalho forjado na divisão racial, sexual e internacional do trabalho.

1. Professora Adjunta do Departamento de Serviço Social da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Natal-RN, junho de 2026.

No atual momento, volta a alardear-se o iminente fim do trabalho humano com a disseminação de novas tecnologias de informação e comunicação, em especial da inteligência artificial, como expressão do avanço dos processos de automação que se espalham galopantes para o mundo dos serviços, incluindo os serviços públicos.

Não há capitalismo, todavia, sem exploração do trabalho, o que pressupõe a reprodução da sua mercadoria mais valiosa, a força de trabalho humana. Os estudos no campo da tradição marxista, ancorados na teoria do valor-trabalho, mantiveram-se na batalha das ideias e no enfrentamento ao precipitado “adeus ao trabalho”, como interpelou Antunes (1999) ao postular sua tese sobre a nova morfologia da classe que vive do trabalho, produzida pela reestruturação produtiva no capitalismo mundializado.

Desde os anos 1980, estudos feministas sobre a divisão sexual do trabalho evidenciaram a expansão do trabalho feminino remunerado sob condições precárias e a persistência das incessantes jornadas de trabalho não remunerado no trabalho reprodutivo doméstico, bem como da extensão da desvalorização social do trabalho feminino às profissões majoritariamente ocupadas por mulheres, em geral no âmbito da reprodução social, a exemplo do Serviço Social.

Nesse mesmo sentido, desenvolviam-se os estudos sobre a divisão racial do trabalho como base do racismo estrutural que marca a realidade brasileira, cuja relevância teórico-política nas análises sobre o trabalho se impõe como imperativo, atualmente, pela força dos movimentos negros e antirracistas. A confluência dessas elaborações permite, na contemporaneidade, uma análise acurada sobre a heterogeneidade da classe que vive do trabalho, sob as determinações da divisão sexual e racial no interior da divisão social do trabalho e da extensão da exploração do capital sobre o trabalho.

Nesse *front* crítico de defesa da centralidade do trabalho e da classe trabalhadora na dinâmica societária do capitalismo, notadamente em seus momentos de crise, manteve-se o Serviço Social brasileiro, reflexo de sua direção social e crítica ancorada no marxismo como método de análise da realidade em sua historicidade e movimento contraditório. No âmbito da profissão, com influência para além dela, inscreve-se a persistente e pujante produção do coletivo de pesquisadoras e pesquisadores do Núcleo de Estudos e Pesquisa Trabalho e Profissão (Netrab), da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), ao longo de mais de duas décadas, e que tem na presente coletânea mais um dos marcos em sua histórica contribuição ao Serviço Social brasileiro, nos 90 anos da profissão, cujo marco é a criação da Escola de Serviço Social da PUC-SP.

Mais de duas décadas dedicadas à pesquisa sobre trabalho e profissão tornaram o Netrab e suas produções celeiro de elaboração crítica sobre fenômenos e tendências que se apresentam no mundo do trabalho e se particularizam no trabalho de assistentes sociais, a exemplo do impacto das TICs nas formas de subsunção do trabalho em diferentes espaços sócio-ocupacionais, “reconfigurando a natureza do trabalho profissional”; as violências e opressões subjacentes ao gerencialismo neoliberal, dentre as quais emerge o assédio moral como gestão do trabalho e as violências engendradas pelo racismo; o peso do trabalho reprodutivo não remunerado sobre o trabalho profissional de uma categoria majoritariamente formada por mulheres; e as tendências sobre o Estado do processo de financeirização que converte serviços públicos em ativos de acumulação do capital.

O grupo assume e responde ao desafio de “identificar o sentido e as tendências” das grandes transformações do trabalho e da classe trabalhadora, sem incorrer na armadilha – antes, desarmando-a – de confundi-las com o “desaparecimento do trabalho”, como afirmam as autoras das páginas introdutórias deste livro. Este coletivo, todavia, não só toma parte, como aporta uma contribuição original e amplamente reconhecida aos debates sobre as tendências do mundo do trabalho e sobre como incidem sobre o trabalho profissional do(a)(e) Assistente Social.

Esta contribuição original decorre da concepção teórico-política sobre o trabalho e a profissão que lastreia suas pesquisas e produções: a do Serviço Social como uma profissão inscrita na divisão sociotécnica, sexual e racial do trabalho, sob as determinações e particularidades do capitalismo dependente forjada pela divisão internacional do trabalho. Contribuição original, pois, vinculada ao compromisso e esforço permanentes de ampliar e complexificar seu quadro de análise, incorporando mediações fundamentais, mantendo-se aberto a novas problematizações sem perder o fio condutor e rigoroso do método materialista histórico. Ao seu grupo de pesquisadoras e pesquisadores orgânicos se somam colaboradores(as) de diferentes universidades do país, em um belo processo coletivo de trabalho que articula e integra diferentes gerações. Suas produções são esperadas por pesquisadores(as), por estudantes, profissionais e pela militância atuante nos espaços de organização da categoria, como o conjunto CFESS-CRESS, nas organizações sindicais e em diferentes movimentos sociais.

Esta contribuição também radica sua originalidade na formulação sobre a morfologia do trabalho e da “classe que vive da venda de sua força de trabalho”, em termos de uma articulação entre novas e velhas formas de exploração e acumulação no contexto do capitalismo neoliberal mundializado e financeirizado em crise, que reatualizam ou expandem formas históricas de exploração da classe trabalhadora,

notadamente na particularidade capitalista dependente, e dos seus contingentes racializados e feminizados. Com efeito, é a condição precária do trabalho na periferia que se espalha para os países do centro do capital, assim como as formas de exploração e apropriação do trabalho que atingem a classe trabalhadora feminina e negra: jornadas contínuas, infinitas ou sem forma; mal remuneradas, pois remuneradas por peça (sob a forma de “entregas” no trabalho plataformizado); desprotegidas e marcadas por formas atualizadas de servidão – como a autossubordinação – e violência. São as velhas formas de exploração do trabalho feminino e racializado que se atualizam nas novas expressões da exploração capitalista do conjunto da força de trabalho.

Assim, trata-se de nova e velha morfologia do trabalho não só porque a condição precária do trabalho é velha na nossa particularidade capitalista dependente, mas porque as “novas” formas de precarização atualizam as velhas, ou permanentes, estratégias de exploração do trabalho pelo capital, a exemplo do trabalho por peça e das longas jornadas que produzem. Mas há, também, nessa nova e velha morfologia, o novo, que espelha a degradação da condição do trabalho, criando novas formas de sofrimento humano, a exemplo do adoecimento psíquico. Pois a nova morfologia do trabalho é também o esvaziamento de seu conteúdo humanizador e criador pela infiltração das TICs e dos sistemas automatizados de informação nos processos de trabalho, sob a aparência de que o que se esvazia é seu conteúdo humano. Contra esta aparência, desnuda-se que os sistemas automatizados de informação, vulgarmente conhecidos como IA, não são feitos senão de muito trabalho humano. Feitas de trabalho humano, demasiado humano e precário, são as inteligências artificiais generativas e o vasto e heterogêneo campo do trabalho subordinado direta ou indiretamente às big techs. É parte dessa nova/velha morfologia a degradação das relações de sociabilidade do trabalho, com os altos níveis de insegurança laboral, as práticas de assédio e o consequente sofrimento psíquico delas decorrente.

Quando as batalhas pelo tempo para viver ganham terreno nas lutas em curso no país e no mundo, escrutina-se nesta obra a ofensiva do capital para romper as fronteiras entre tempo de trabalho e não trabalho, nas “formas sem forma” de venda da força de trabalho e em particular pelo uso das TICs. Orientadas a destruir quaisquer fronteiras de espaço e tempo, e assim banalizadas como mediação nas relações profissionais, pessoais e políticas, ferramentas como o WhatsApp criam “jornadas infinitas” e simultâneas, catapultando a exaustão e o sofrimento decorrentes da exigência de resposta rápida e de uma atitude de prontidão permanente.

Todo tempo da vida é convertido em tempo de trabalho e o tempo do não trabalho, em blocos passíveis de delimitação, é condição em extinção na vida cotidiana atual.

Um dos eixos centrais para a análise da nova/velha morfologia do trabalho é o rebatimento da intensificação digital nos processos de trabalho nos serviços públicos, espaço de trabalho por excelência do Serviço Social. Esta obra evita as armadilhas de uma leitura ufanista, de um lado, ou ludista, de outro, sobre as novas tecnologias digitais como mediação do trabalho profissional e no acesso aos direitos sociais. “Sem determinismo, nem fetichismo”, desnuda-se aqui, em diferentes artigos, a incidência das TICs sobre o trabalho profissional, adensando sua subsunção intelectual, recrudescendo a seletividade com matizes de vigilância e controle sobre usuários(as) dos serviços públicos e, de maneira geral, sobre a classe trabalhadora negra. Aportam-se contribuições teórico-políticas densas e originais sobre a condição do trabalho, da vida social e das democracias sob o poderio econômico e político das big techs. Ao mesmo tempo, considerando o caráter contraditório das relações sociais, convoca-se à tarefa de apropriação crítica das TICs em perspectiva contra-hegemônica e à necessidade de preparação de profissionais nessa direção. Reivindica-se, assim, a centralidade do trabalho contra a degradação do trabalho, a retomada do controle dos produtos do trabalho por trabalhadores e trabalhadoras, entre os quais as TICs se colocam.

Uma dessas possibilidades de apropriação crítica das TICs se abre para a produção de pesquisas com amplo alcance, e mantendo o devido rigor metodológico e ético, como a que é apresentada nesta obra, que traz os resultados de uma robusta e necessária pesquisa sobre o perfil e condições de trabalho de 481 assistentes sociais no estado de São Paulo, desvelando de maneira crítica as diferentes inflexões sobre a profissão das tendências regressivas impostas à classe trabalhadora pela ofensiva do capital financeirizado em crise sobre o trabalho profissional nos serviços públicos, no contexto de sua mercadorização e tecnificação pelo uso das TICs.

Apresenta-se aqui uma ampla análise, ancorada nos fundamentos da teoria do valor/trabalho marxiana, sobre os diferentes aspectos e mediações da nova/velha morfologia do trabalho no Serviço Social no capitalismo financeirizado em crise, considerando suas mediações tecnificadas pela intensificação digital e a mercadorização dos serviços públicos. Mostra-se como esta realidade é síntese de determinações e tendências mais gerais, bem como dos contornos que assume na particularidade do mercado de trabalho e das condições de reprodução da força de trabalho no estado.

A análise do perfil profissional se desvincula de uma perspectiva estática e formal, apreendendo-o no contexto das relações sociais de classe, gênero e raça,

das mudanças no âmbito do Estado com o avanço das contrarreformas neoliberais e da nova/velha morfologia do trabalho assalariado. O perfil analisado revela uma categoria majoritariamente composta por mulheres cisgênero, com peso significativo das que se autodeclararam pretas e pardas, inserida nos serviços públicos e privados, estes últimos com relevante representação, sob modalidades de contratação crescentemente precarizadas, e remunerações predominantemente baixas em relação aos custos médios da reprodução social da força de trabalho no estado de São Paulo. A divisão racial do trabalho incide nas formas desiguais de acesso à formação, às formas de contratação mais estáveis e nas condições de reprodução da vida delas decorrentes.

Os dados vão apresentando os contornos de uma profissão marcada por tendências de precarização quanto às suas condições de inserção, rendimento médio e condições de reprodução, descaracterizadas nas nomenclaturas em que são contratadas, tendencialmente compelidas a assumir mais vínculos para ampliar sua renda, e diante de situações de instabilidade laboral, submetidas a longas jornadas “fora da jornada contratada”, somadas ao tempo da reprodução social, dos cuidados, da imobilidade urbana. Todas as expressões de precarização evidenciadas na pesquisa são cindidas pela condição racial, pesando sobremaneira sobre as profissionais que se identificam como pretas e pardas.

Como profissão que atua no campo da reprodução social, sob as determinações da divisão sexual do trabalho, escancara-se na realidade profissional o *continuum* entre trabalho profissional mal remunerado e não remunerado de mulheres, sustentando a intervenção do Estado na reprodução social, do qual assistentes sociais participam tanto na condição de profissionais quanto na condição de parte do grupo das mulheres da classe trabalhadora encarregadas do trabalho reprodutivo nas famílias.

Vale destacar a incorporação das contribuições da teoria da reprodução social para pensar o Serviço Social, integrando fecundo debate no âmbito do feminismo marxista para a análise crítica da profissão e dos rebatimentos das demandas no âmbito da reprodução social e da sobrecarga do trabalho reprodutivo de uma categoria inscrita majoritariamente feminina sobre o trabalho profissional. Ademais, a pesquisa revela expressões de opressões e violências nas relações de trabalho, seja nas instituições públicas, seja nos serviços privados, catapultadas pela racionalidade neoliberal e gerencialista, também atravessadas fortemente pelo racismo institucional.

Por fim, esta coletânea aponta desafios candentes para a atuação político-organizativa nas lutas no campo do trabalho, em defesa da valorização da profissão como parte da defesa intransigente dos direitos sociais, das políticas sociais e dos

direitos humanos, com compromisso ético-político classista, feminista, antirracista e contra a LGBTQIAPN+fobia. Ela nos orienta, como farol da crítica necessária ante uma dura, mas sempre contraditória, realidade, para os novos e velhos desafios diante de emergências e urgências do presente. E nos convoca, em tempos de luta por vida com tempo e sentido para além do trabalho, sob o capital, para o horizonte de uma vida com sentido pelo trabalho, o que só será possível mais além, superando, a ordem do capital. Pois, contra o movimento ininterrupto da degradação e subsunção do trabalho, segue o movimento irreduzível e inexorável da luta de classes.

APRESENTAÇÃO

Raquel Raichelis

Damare Vicente

Tânia Diniz

Terezinha Rodrigues

Valter Martins

A presente publicação é produto de um programa de pesquisa voltado ao aprofundamento dos estudos sobre trabalho, que vem sendo desenvolvido pelo Núcleo de Estudos e Pesquisas Trabalho e Profissão (Netrab)¹, vinculado ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP).

O Netrab, integrado por docentes, mestrandos(as), doutorandos(as), pesquisadoras(es), egressos(as), realiza, há mais de duas décadas, um conjunto sistemático de reflexões, debates, pesquisas e publicações sobre as metamorfoses do trabalho no capitalismo contemporâneo, particularizando o trabalho profissional de assistentes sociais no âmbito das políticas sociais, responsáveis, junto com outras profissões, pela prestação de serviços sociais públicos à classe trabalhadora, especialmente seus segmentos mais empobrecidos e subalternizados.

O trabalho como dimensão vital e perene do gênero humano assume, na atual contextualidade de crise estrutural do capital, um sentido de urgência em seu desvendamento crítico. No caso do Brasil, em que o capitalismo se erigiu com base em um violento processo de colonização e escravização de populações negras na transição do trabalho escravo para o trabalho “livre”, a constituição do mercado de trabalho excluiu historicamente imensas parcelas da classe trabalhadora do trabalho regulado e protegido. Por isso, fenômenos como informalidade, precarização, baixos salários, insegurança e ausência de direitos, acompanhados de desgaste mental,

1. Cadastrado no Diretório do CNPQ como Grupo de Pesquisa Trabalho e Profissão, sob a liderança da profa. Raquel Raichelis Degenszajn.

violências, assédio moral, racismo institucional e adoecimento de trabalhadores(as), são indissociáveis das raízes históricas que determinaram a formação social brasileira e sua inserção dependente e periférica na estruturação do modo de produção capitalista.

Contudo, se a precariedade das condições e relações de trabalho é um traço inerente ao capitalismo dependente brasileiro, sua processualidade se transforma historicamente, assumindo, na contemporaneidade, características de um movimento permanente de perdas, regressão social, ofensiva contra os direitos dos(as) trabalhadores(as), superexploração da força de trabalho em âmbito mundial, com expressões nefastas na periferia subdesenvolvida e dependente. Portanto, “a precarização social do trabalho é um novo e um velho fenômeno, por que é diferente e igual, por que é passado e presente e por que é um fenômeno de caráter macro e microsocial” (Druck, 2011, p. 35).

Assim, nossa hipótese é que a *nova morfologia do trabalho* (Antunes, 1999, 2018; Raichelis, Vicente e Albuquerque, 2018), tal qual se expressa no capitalismo neoliberal mundializado e financeirizado em crise, é expressão de novos e velhos mecanismos de acumulação e extração de valor que atingem a classe que vive da venda de sua força de trabalho, aprofundando processos históricos de exploração, dominação e opressão.

O argumento central é que o intenso processo de degradação do trabalho no século XXI, que assume na atualidade expressões agudas e dramáticas, decorre de um amplo movimento de reestruturação do capital para responder à sua própria crise em função da queda nas taxas de lucro, desde pelo menos meados da década de 1970, a partir do qual são forjadas novas características ao padrão de acumulação existente, cujo resultado é o aprofundamento da exploração do trabalho em escala global, com impactos na divisão internacional do trabalho e nos níveis de desigualdade social.

Nessa ambiência societária, ganham maior abrangência e centralidade as tecnologias de informação e comunicação – TICs, que promovem novas formas de subsunção do trabalho ao capital (Marx, 2013, 2022) e aos seus representantes no aparelho de Estado. Presencia-se a expansão da digitalização e da plataformização em todos os setores da vida social e nas relações de trabalho, orientada por uma racionalidade gerencialista e produtivista que desencadeia novas formas de organização, processamento e controle do trabalho, reconfigurando a natureza do trabalho profissional nos diferentes espaços ocupacionais em que se inserem assistentes sociais.

Nosso pressuposto é que, nesse estágio da reestruturação produtiva, impulsionado pelas TICs, o processo de mercantilização de bens e serviços públicos

ganha múltiplas determinações nas diferentes políticas sociais, desencadeando um conjunto de inusitadas transformações que incidem diretamente no trabalho de assistentes sociais, que precisam ser desvendadas criticamente pelos processos investigativos.

Essas múltiplas e desafiadoras situações nos convocam a apreender o significado da tecnologia em sua historicidade, como produto do trabalho social cristalizado no sistema maquínico-digital, que potencializa a subsunção real do trabalho intelectual aos circuitos de valorização do capital; mas, ao mesmo tempo e contraditoriamente, abre possibilidades inéditas de apropriação crítica das TICs em uma dimensão contra-hegemônica, desde que sejam superados tanto os determinismos quanto os fetichismos que cercam o uso das tecnologias.

É em torno desse cenário e das complexas questões que envolvem o exercício profissional de assistentes sociais enquanto trabalhadores(as) assalariados(as), no enfrentamento dos desafios para a materialização do projeto ético-político profissional do Serviço Social, que este livro foi organizado.

A publicação que ora vem a público decorre de pesquisa realizada pelo Netrab em 2024 com assistentes sociais do estado de São Paulo. A proposta teórico-metodológica que orientou o processo investigativo inscreve-se nos marcos da crítica da economia política e da teoria do valor-trabalho de Marx, para desvendamento das contradições que constituem a sociedade burguesa, em seu estágio atual de desenvolvimento e crise.

Tendo como pressuposto que teoria é reprodução, no plano ideal (do pensamento), do movimento real do objeto (Marx, 2013; Netto, 2011), e apoiada na tradição marxista clássica e contemporânea, a pesquisa buscou desvendar criticamente a *nova/velha* morfologia do trabalho no Serviço Social, em suas mediações tecnificadas, mercadorizadas, generificadas e racializadas, a partir do conhecimento das múltiplas determinações e formas de ser desse objeto no movimento real da processualidade histórica que o constitui.

Para esse desvendamento crítico, privilegiaram-se as categorias de totalidade, contradição e mediação, no movimento de aproximações sucessivas a uma realidade movente, tendo como fundamento o trabalho como elemento vital constitutivo do ser social, na historicidade que assume na sociedade do capital, portanto, no âmbito das relações contraditórias entre as classes, nas formas de consciência alienada e/ou emancipada gestadas nas lutas de produção e reprodução da vida social.

A investigação, de natureza qualitativa, combinou pesquisa bibliográfica, documental e empírica, com base em dois eixos de problematização:

- *Teórico-conceitual*: centrado no desvendamento das metamorfoses contemporâneas do trabalho e suas expressões na nova/velha morfologia do trabalho de assistentes sociais, no contexto de mercadorização dos serviços sociais públicos e de expansão das TICs nas políticas sociais, em suas mediações classistas, racializadas e generificadas.
- *Empírico-operativo*: voltado ao mapeamento e sistematização das condições em que se organiza e processa o trabalho do(a) assistente social no espaço estatal, em diferentes políticas sociais, com base nos dados empíricos que iluminaram as hipóteses diretrizes da pesquisa.

A pesquisa foi conduzida por pesquisadoras(es), mestrandas(os), doutorandas(os), bem como egressas(os) do Netrab,² tendo como unidade geográfica de abrangência o estado de São Paulo, com especial ênfase na cidade de São Paulo. O projeto foi estruturado em duas etapas. A primeira etapa consistiu na aplicação de um questionário on-line³, aplicado em 2024, tendo como base uma amostra aleatória simples, sob supervisão das(os) pesquisadoras(es) responsáveis. O objetivo foi abranger a diversidade de espaços ocupacionais nos quais se inserem assistentes sociais no âmbito das políticas públicas.

Está prevista uma segunda etapa, que consistirá em entrevistas conduzidas pelas(os) pesquisadoras(os), com base em uma amostra intencional. Essa etapa, que contará com um roteiro orientador, deverá combinar diferentes técnicas de coleta de dados, tais como entrevistas individuais ou em grupo, rodas de conversa, grupo focal, reuniões virtuais, de acordo com as condições e possibilidades de cada local de trabalho (unidade empírica da pesquisa nessa etapa).

-
2. Importante destacar que, ao longo de 4 semestres (2024/2025), participaram do Netrab mestrandas(os) e doutorandas(os) que colaboraram, de distintas formas, para a realização da presente pesquisa, desde o seu planejamento inicial até a elaboração do extenso questionário que a orientou. Em termos metodológicos, vale observar os desafios da construção coletiva do processo de pesquisa, considerando a rotatividade que caracteriza a inserção de discentes a cada semestre. Por outro lado, e simultaneamente, é importante salientar a riqueza desse processo de construção coletiva da investigação, cujos ganhos, em termos de troca e debate coletivos, certamente suplantaram os desafios enfrentados pelo caminho. Por tudo isso, registramos nesse momento nossos sinceros agradecimentos a todas, todos e todes os(as) discentes que, com seriedade e compromisso com o avanço do conhecimento teórico-crítico no Serviço Social, nos brindaram com sua contribuição.
 3. O questionário on-line poderá ser acessado pelo QR Code disponível no final desta apresentação.

PERCURSO METODOLÓGICO NA CONSTRUÇÃO DO QUESTIONÁRIO DA PESQUISA

A fim de sistematizar as discussões para a elaboração do questionário, o conjunto de pesquisadoras(es) foi subdividido em três grupos de trabalho, assim organizados: Grupo 1. O trabalho profissional no contexto das contrarreformas e da nova/velha morfologia do trabalho assalariado; Grupo 2. Tecnologias digitais e trabalho profissional nas políticas sociais e nos serviços sociais públicos; Grupo 3. Trabalho, reprodução social e determinações de classe, raça, gênero, sexualidades e violências: rebatimentos no perfil de assistentes sociais e no trabalho profissional.

Os referenciais teóricos foram debatidos e sistematizados por meio de seminários realizados nos encontros do Núcleo, suscitando questionamentos sobre as categorias e textos apresentados. Tais reflexões foram organizadas a partir de questões norteadoras e eixos temáticos e, com base nesse material, cada grupo apresentou um roteiro de perguntas relacionado aos temas sob sua responsabilidade para iniciar a composição do questionário. Esses roteiros foram debatidos coletivamente e compuseram o questionário final que contou com 110 questões, divididas em 5 sessões: Perfil da(o) Participante; Caracterização do Trabalho; Condições de Trabalho; Reprodução Social; Processo Saúde-Doença.

Para a elaboração do questionário autoaplicável, utilizou-se o Google Forms – ferramenta gratuita do Workspace da Google para criar pesquisas, testes, questionários e formulários de inscrição. Ele permite coletar dados e obter respostas em tempo real, organizando tudo automaticamente. As questões foram estruturadas nos modelos disponíveis, sendo de múltipla escolha, dissertativas com resposta curta, dissertativas com parágrafo, escolha por caixa de seleção e grade de múltipla escolha.

Após um pré-teste com 27 respondentes e os ajustes necessários, a divulgação foi ampliada via redes sociais e grupos de mensagens, especialmente de nossas(os) discentes, com foco no estado de São Paulo. A coleta ocorreu entre julho e setembro de 2024, alcançando 551 participações, com respostas inclusive de assistentes sociais de outros estados. Contudo, como universo da pesquisa, foram considerados apenas os dados oriundos do estado de São Paulo, totalizando 481 respondentes.

Inicialmente, o questionário exigia o preenchimento de um *e-mail* na perspectiva dos contatos dos(as) respondentes para a segunda etapa da pesquisa. Identificou-se que a obrigatoriedade do *e-mail* atuava como um fator de resistência ou inibição, optando-se pela flexibilização para garantir o anonimato e a amplitude

da coleta. Nesta etapa, instituiu-se um grupo de trabalho⁴ para a organização preliminar dos dados e identificação de tendências iniciais em cada eixo. Durante o processo, identificou-se a necessidade de um refinamento amostral e, para manter a fidelidade ao escopo definido, a planilha foi reorganizada para contemplar exclusivamente as 481 respostas provenientes do estado de São Paulo. Este processo de limpeza de dados, embora tenha exigido a reelaboração de relatórios avançados, garantiu a precisão dos resultados que compõem esta obra.

Assim, o objetivo da presente publicação é apresentar parte dos resultados da primeira etapa da pesquisa (aplicação do questionário), complementada com contribuições de autores(as) convidados(as) a abordar temas transversais aos objetos da pesquisa do Netrab, que iluminarão a elaboração do roteiro de questões da segunda etapa da investigação, a ser planejada a partir do segundo semestre de 2026.

ESTRUTURAÇÃO DO LIVRO

Este livro, reunindo onze textos, está estruturado em duas partes. A primeira parte, denominada “Serviço social, tecnologia e nova/velha morfologia do trabalho”, apresenta os resultados da pesquisa no estado de São Paulo. São seis capítulos, cujas(os) autoras(es) participaram, de forma orgânica, na construção do questionário e nos debates que ocorreram, posteriormente, nos encontros do Netrab, tendo como referência as respostas das(os) assistentes sociais. Foram discussões fundamentais para analisar e interpretar as informações coletadas, e buscar explicações da realidade cotidiana apontada pelas(os) profissionais nas articulações estabelecidas com as referências teóricas e analíticas que iluminam o debate e as reflexões sobre o trabalho de assistentes sociais.

No Capítulo 1, “Nova/velha morfologia do trabalho no Serviço Social: atualizando o debate na contemporaneidade capitalista”, Raquel Raichelis busca adensar a hipótese analítica que orienta os estudos e pesquisas do Netrab, de que há no Serviço Social uma nova morfologia do trabalho e da categoria de assistentes sociais, que não se autonomiza dos processos de degradação e constrangimentos que atingem a classe trabalhadora, na atual quadra do capitalismo neoliberal financeirizado

4. O GT para organização preliminar dos dados, refinamento da amostra e elaboração/limpeza da planilha de respostas ao questionário foi constituído pelas seguintes mestrandas e doutorandas: Ana Caroline de Jesus; Ana Maria Pereira Brito; Ana Maria Santana de Alcântara; Najila Thomaz de Souza; Ravena Zanotti Mendes Martins e Rita de Cássia Salgado Gomes, a quem agradecemos o trabalho incansável e imprescindível que realizaram.

em crise. Na esteira do que Ricardo Antunes denominou de “nova morfologia do trabalho”, o propósito é examinar expressões e tendências da nova/velha morfologia do trabalho, formulação adotada para (re)significar configurações históricas que caracterizam o trabalho no capitalismo dependente e periférico, e as velhas e novas estratégias do capital de superexploração da força de trabalho e supressão de direitos, na sua busca incessante de novos campos de valorização. Enfatiza a análise das velhas/novas modalidades de flexibilização, intensificação e precarização do trabalho de assistentes sociais em diferentes espaços ocupacionais, iluminada pelos dados extraídos da pesquisa, foco da presente publicação.

O Capítulo 2, “Perfil profissional, assalariamento e reprodução da força de trabalho no Serviço Social paulista”, elaborado por Valter Martins, Terezinha de Fátima Rodrigues e Najila Thomaz de Souza, analisa o perfil profissional de assistentes sociais participantes da pesquisa a partir da crítica marxiana da categoria “força de trabalho”. Parte da compreensão de que a força de trabalho, como mercadoria especial, não se reproduz exclusivamente por meio do salário, mas por um conjunto de condições sociais, históricas e institucionais, indispensáveis à manutenção da vida e da capacidade de trabalho. O perfil profissional é apreendido como expressão de relações sociais historicamente determinadas, vinculadas à formação social brasileira, à divisão social, sexual e racial do trabalho e às particularidades do Serviço Social como profissão inscrita no campo da reprodução social.

No Capítulo 3, “Mercadorização dos serviços públicos, intensificação digital e condições de trabalho da(o) assistente social”, as autoras Ana Clara Gomes Picolli, Ana Maria Santana de Alcântara e Tânia Maria Ramos de Godoi Diniz partem das transformações contemporâneas e de sua incidência no Serviço Social brasileiro, fundamentando-se na análise marxista da teoria do valor-trabalho, para compreender a transmutação dos serviços sociais em nichos de valorização do capital. O texto analisa a fragilização dos vínculos contratuais e o encolhimento dos concursos públicos em face do avanço de contratações flexíveis e de profissionais sem vínculo formal; discute a intensificação do trabalho caracterizada pelo cumprimento de jornadas superiores a 40 horas semanais e a realização de horas extras não remuneradas, evidenciando uma “jornada infinita” que extrapola os limites legais; e resalta o papel das ferramentas digitais e sistemas institucionais (como o uso do WhatsApp) como mecanismos de controle e disponibilidade constante, rompendo a barreira entre tempo de trabalho e não trabalho. As autoras reafirmam a necessidade de resistência coletiva e o fortalecimento do projeto ético-político profissional contra a racionalidade neoliberal que fragmenta o trabalho intelectual e subordina o atendimento das necessidades sociais à métrica da lucratividade.

O Capítulo 4, “Digitalização e Plataformização: reconfiguração do trabalho profissional no Serviço Social”, de Rita de Cássia Salgado Gomes, Ubiratan Dias de Souza Junior e Leticia Justino do Nascimento Lopes, analisa a reconfiguração do trabalho profissional de assistentes sociais, impulsionada pela digitalização, dataficação, plataformização e automatização. A questão central está na forma como as novas tecnologias passam a organizar fluxos, controlar tempos, padronizar procedimentos, produzir dados e influenciar decisões institucionais. O desafio apresentado ao Serviço Social não consiste em aderir ou rejeitar de forma abstrata as tecnologias, mas sim em compreendê-las de forma crítica, contestando os seus usos no âmbito do projeto ético-político da profissão e reafirmando a centralidade da mediação humana, da responsabilidade técnica e da defesa de direitos.

No Capítulo 5, “Desgaste mental no trabalho de assistentes sociais”, de Damares Vicente, Ana Maria Pereira Brito e Vanessa Lopes de Almeida, as autoras partem da literatura sobre o desgaste para compreender como as relações de trabalho provocam e/ou recrudescem especialmente o desgaste mental, interferindo no processo saúde-doença. Foram analisados perfil e renda de assistentes sociais, do estado e da cidade de São Paulo, com destaque para as/os que trabalham na Política de Assistência Social, maior percentual da amostra da pesquisa. Na análise final dos dados buscou-se as articulações entre o desgaste, especialmente o desgaste mental, e o processo saúde-doença referidos pelas assistentes sociais participantes da pesquisa.

No Capítulo 6, “Nós Vivenciamos”: uma análise crítica das violências relacionadas ao trabalho, Rosângela Araujo Almeida e Ednei Nunes dos Santos buscam aprofundar as reflexões sobre as violências no trabalho e o racismo institucional manifestados no trabalho profissional de assistentes sociais. Apresentam uma análise qualitativa das respostas obtidas na pesquisa, com ênfase na problematização das relações de trabalho em instituições públicas e privadas que utilizam a coerção, a opressão e a exploração como formas de controle sobre a classe trabalhadora. Autora e autor subsidiam suas reflexões em aportes teóricos e conceituais sobre o racismo institucional e as violências de trabalho, com vistas a fundamentar a compreensão crítica das práticas discriminatórias e seus impactos no trabalho de assistentes sociais.

A segunda parte do livro, denominada “Mercadorização, racismo e tecnologia digital: implicações para o trabalho e para a reprodução social”, apresenta um conjunto de temas pertinentes à análise do trabalho e da questão social na contemporaneidade capitalista, e as estratégias adotadas pelo capital em crise na busca de novos nichos de valorização e acumulação. São textos de autoras(es) que têm dialogado/contribuído com a produção teórica do Netrab, e cumprem o objetivo de

estimular e aprofundar o debate sobre o processamento do trabalho de assistentes sociais atravessados pelas determinações de classe, raça e gênero, na particularidade do atual desenvolvimento das forças produtivas em que os processos de trabalho são potencializados e reconfigurados pela incorporação das tecnologias de informação e comunicação (TICs), incluindo o uso de IA. Cabe observar que, embora ainda de forma incipiente, a presença da IA no cotidiano do trabalho institucional foi relatada por um grupo de respondentes da pesquisa, indicando uma possível tendência de crescimento de sua adoção, o que reforça a importância da inclusão dessa temática na presente publicação.

Assim, no Capítulo 7, “Formação social brasileira, racismo e questão social: limites e possibilidades para a construção de um projeto profissional antirracista no Serviço Social”, de Lucinete Rodrigues de Santana e Eliane Assis, as autoras analisam as principais determinações sócio-históricas da formação social brasileira, evidenciando como a combinação entre capitalismo, racismo e sexismo conformou a classe trabalhadora. O pressuposto é de que o trabalho escravo no Brasil, sobretudo de mulheres negras, possui traços de continuidade na transição para o trabalho assalariado e que é aprofundado na contemporaneidade em decorrência da superexploração da força de trabalho nas relações capitalistas de dependência. Nesse contexto, defendem que a questão social no Brasil se constitui historicamente marcada pelas desigualdades raciais e, conseqüentemente, pelo racismo, que conformaram a formação social brasileira. A partir de uma abordagem sócio-histórica, o texto problematiza os limites dessa desracialização e aponta a necessidade de radicalizar a categoria questão social como fundamento para a consolidação de um projeto profissional antirracista no Serviço Social brasileiro.

No Capítulo 8, “A relação-contraditória-porém-necessária entre produção e reprodução social”, de Camila Carduz Rocha, Camila Caroline de O. Ferreira e Larissa Moretti Blanco, apresenta-se a contribuição da Teoria da Reprodução Social para apreender a unidade contraditória-porém-necessária entre produção e reprodução social. As reflexões são subsidiadas pelas categorias marxianas produção e reprodução, demarcando a centralidade da reprodução da força de trabalho. O capítulo ressalta a aparente separação entre o âmbito da produção e da reprodução social no capitalismo, a força de trabalho como mercadoria especial e a dependência do capital em relação aos processos de reprodução social. Analisa a reprodução social como terreno de intensificação das contradições do capitalismo e como dimensão da luta de classes, e afirma a contribuição do Serviço Social para as lutas no campo da reprodução social.

O Capítulo 9, “A plataformação das políticas sociais e as inflexões no trabalho de assistentes sociais no INSS”, de Natália Nascimento, analisa as transformações contemporâneas do trabalho e das políticas sociais no contexto da digitalização do Estado brasileiro e da plataformação dos serviços públicos, com ênfase no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Discute como a incorporação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), articulada ao neoliberalismo, ao gerencialismo estatal e à reestruturação produtiva do capitalismo, vem redefinindo as formas de organização, gestão e controle do trabalho no setor público. O estudo problematiza a plataformação das políticas sociais, a automação de processos decisórios e a crescente mediação algorítmica no acesso a direitos sociais, evidenciando seus impactos sobre a população usuária e sobre as(os) trabalhadoras(es) responsáveis pela operacionalização dessas políticas. Analisa o avanço de processos de intensificação, padronização e monitoramento do trabalho e os tensionamentos ético-políticos produzidos pela racionalidade algorítmica e pela lógica gerencialista. O texto sustenta que a plataformação das políticas sociais constitui expressão das transformações contemporâneas do capitalismo e impõe novos desafios à defesa do projeto ético-político do Serviço Social.

No Capítulo 10, “Mercadorização dos serviços sociais públicos no Brasil: novos espaços de acumulação para o capital e seus rebatimentos no Serviço Social”, Álison Cleiton de Araujo apresenta o processo de mercadorização das políticas sociais brasileiras como expressão das determinações estruturais da reconfiguração do Estado no capitalismo tardio, particularmente no contexto de crise estrutural do capital. Parte do pressuposto de que a mercadorização não se reduz a uma dimensão instrumental ou gerencial, mas constitui um movimento histórico-estrutural de subsunção ampliada da reprodução social às lógicas de valorização do capital, implicando a redefinição das formas de provisão pública de direitos e alterando os regimes de financiamento, os mecanismos de captura do fundo público e a organização do trabalho nos serviços sociais públicos. Tal processo se materializa na disseminação de dispositivos como a contratualização, a externalização da gestão e da execução, a padronização de serviços e a introdução de métricas de desempenho, os quais operam como mediações concretas da incorporação de práticas profissionais e institucionais à lógica mercantil. O capítulo mobiliza pesquisa documental em processos licitatórios e contratos administrativos, através dos quais se efetiva a conversão de atividades historicamente desenvolvidas no interior das políticas sociais em serviços passíveis de circulação mercantil. Conclui com dinâmicas contemporâneas de subsunção dos serviços sociais públicos à lógica do capital, traçando novas legalidades que contornam as políticas sociais no país.

Fechando o livro, no Capítulo 11, “Inteligência Artificial (IA) nos serviços públicos: implicações e resistências”, Sérgio Amadeu da Silveira analisa a incorporação de IA nos serviços públicos, o que representa uma transformação estrutural do Estado (Silveira, 2025), na qual a governança passa a operar por uma lógica alocrática baseada em dados, classificação e automação, deslocando decisões humanas para sistemas opacos que reconfiguram o acesso a direitos (Eubanks, 2018). Nesse processo, políticas sociais podem se tornar mecanismos de triagem e vigilância que reproduzem desigualdades estruturais sob aparência de neutralidade técnica, ao mesmo tempo que inserem países como o Brasil em uma relação de dependência tecnológica e econômica em relação às big techs. Já os danos algorítmicos, como o racismo estrutural incorporado nos sistemas, evidenciam que tais tecnologias amplificam discriminações históricas, especialmente contra populações vulneráveis (Silva, 2022). O número único da Receita Federal unifica a pessoa como sujeita ao sistema financeiro e permite a exclusão sistêmica e decisões em cadeia organizada por sistemas algorítmicos, como os softwares da Palantir. Diante disso, a adoção de IA configura um campo de disputa política, no qual a articulação de resistências epistemológicas, regulatórias, tecnológicas e sociais necessita reorientar essas infraestruturas em direção à justiça social e à soberania digital.

Finalizando esta apresentação, é nossa expectativa que os textos que integram esta publicação venham a contribuir com o debate coletivo, no contexto das comemorações dos 90 anos do Serviço Social no Brasil. E para novas reflexões sobre o trabalho de assistentes sociais em tempo de transformações estruturais e de velhas e novas estratégias do capital de superexploração da força de trabalho e supressão de direitos da classe trabalhadora e, simultaneamente, estimulem resistências contra-hegemônicas na construção de uma nova sociabilidade para além do trabalho.

REFERÊNCIAS

- ANTUNES, Ricardo (1999). *Os sentidos do trabalho: ensaios sobre a afirmação e a negação do trabalho*. São Paulo, Boitempo.
- ANTUNES, Ricardo (2018). *O privilégio da Servidão*. São Paulo, Boitempo.
- DRUCK, Graça (2011). Trabalho, precarização e resistências: novos e velhos desafios. *Caderno CRH*. Salvador, UFBA, v. 24, n. spe1.
- EUBANKS, Virginia (2018). *Automating inequality: How high-tech tools profile, police, and punish the poor*. Macmillan+ ORM.

- MARX, Karl (2013). *O Capital: crítica da economia política. O processo de produção do capital*. São Paulo, Boitempo (Livro 1).
- MARX, Karl (2022). *Capítulo VI (Inédito)*. São Paulo, Boitempo.
- RAICHELIS, Raquel, VICENTE, Damares e ALBUQUERQUE, Valéria (org.) (2018). *A nova morfologia do trabalho no Serviço Social*. São Paulo, Cortez Editora.
- SILVA, Tarcízio (2020). *Racismo algorítmico em plataformas digitais: microagressões e discriminação em código. Comunidades, algoritmos e ativismos digitais: olhares afrodiaspóricos*. São Paulo, LiteraRUA, pp. 121-135.
- SILVEIRA, Sérgio Amadeu (2025). *As big techs e a guerra total: o complexo militar-industrial-datafocado*. São Paulo, Hedra.

Acesse o questionário
"Serviço Social, tecnologia e nova morfologia do trabalho"



https://www.pucsp.br/educ/downloads/questionario_diversidade.pdf

SUMÁRIO

Primeira parte

Serviço social, tecnologia e nova/velha morfologia do trabalho

Nova/velha morfologia do trabalho no serviço social: atualizando o debate na contemporaneidade capitalista, 35

Raquel Raichelis

Perfil profissional, assalariamento e reprodução da força de trabalho no serviço social paulista, 57

Valter Martins

Terezinha Rodrigues

Najila Thomaz de Souza

Mercadorização dos serviços públicos, intensificação digital e condições de trabalho da(o) assistente social, 77

Ana Clara Gomes Picolli

Ana Maria Santana de Alcântara

Tânia Diniz

Digitalização e plataformização: reconfiguração do trabalho profissional no Serviço Social, 95

Rita de Cássia Salgado Gomes

Ubiratan de Souza Dias Junior

Leticia Justino do Nascimento Lopes

Desgaste mental no trabalho de assistentes sociais, 113

Damarens Vicente

Ana Maria Pereira Brito

Vanessa Lopes de Almeida

“Nós vivenciamos”: uma análise crítica das violências relacionadas ao trabalho, 135

Rosângela Araújo Almeida

Ednei Nunes dos Santos

Segunda Parte

Mercadorização, racismo e tecnologia digital: implicações para o trabalho e para a reprodução social

Formação social brasileira, racismo e questão social: limites e possibilidades para a construção de um projeto profissional antirracista no Serviço Social, **159**

Eliane Santos de Assis

Lucinete Rodrigues de Santana

A relação contraditória-porém-necessária entre produção e reprodução social, **181**

Camila Carduz Rocha

Camila Caroline de O. Ferreira

Larissa Moretti Blanco

A plataformação das políticas sociais e as inflexões no trabalho de assistentes sociais no INSS, **201**

Natalia Nascimento

Mercadorização dos serviços sociais públicos no Brasil: novos espaços de acumulação para o capital e seus rebatimentos no Serviço Social, **225**

Alison Cleiton de Araújo

Inteligência artificial (IA) nos serviços públicos: implicações e resistências, **243**

Sérgio Amadeu da Silveira

Sobre as autoras e os autores, **255**

PRIMEIRA PARTE
SERVIÇO SOCIAL, TECNOLOGIA
E NOVA/VELHA MORFOLOGIA DO TRABALHO

NOVA/VELHA MORFOLOGIA DO TRABALHO NO SERVIÇO SOCIAL: ATUALIZANDO O DEBATE NA CONTEMPORANEIDADE CAPITALISTA

Raquel Raichelis

INTRODUÇÃO

As profundas metamorfoses provocadas pela crise estrutural do capital nas últimas décadas vêm impactando a vida de milhares de trabalhadores e trabalhadoras que vivem da venda de sua força de trabalho. Mais recentemente, a pandemia da Covid-19 tornou visível a forma pela qual o capitalismo e o Estado burguês vinham respondendo às suas crises e às dificuldades para recomposição das taxas de lucro, em decorrência da centralização e superacumulação de capitais, aumento do poder dos monopólios e financeirização da economia (Mandel, 1982).

Para enfrentar mais uma de suas crises, que assume um caráter sistêmico e estrutural, o capital busca novos nichos de valorização e acumulação e, para isso, a mercadorização dos serviços sociais públicos e a expansão das tecnologias digitais assumem um papel decisivo na instrumentalização de novos produtos e negócios, bem como na (re)configuração de processos e relações de trabalho.

Nesse contexto, o trabalho de assistentes sociais não escapa às determinações estruturais que movem os processos de exploração e precarização do trabalho. As estratégias do capital e de seus representantes estatais penetram todas as dimensões da vida social, promovendo transformações nas relações e formas de organização do trabalho que repercutem nos espaços ocupacionais em que os assistentes sociais se inserem como trabalhadoras(es) assalariadas(os), responsáveis pela implementação de programas, benefícios e serviços sociais a amplos segmentos da classe trabalhadora.

Atualizar essa análise com elementos que incidem nas políticas sociais e nos serviços sociais públicos, na atual quadra do capitalismo neoliberal em crise, é da maior relevância por constituir matéria do trabalho de assistentes sociais e parte inerente das respostas profissionais à questão social.

Neste capítulo, que introduz o livro, o objetivo é apresentar, com base no percurso analítico realizado no Núcleo de Estudos e Pesquisas Trabalho e Profissão (Netrab/PUC-SP), nossas hipóteses explicativas para a melhor inteligência das transformações do trabalho em tempo de crise estrutural do capital. Pretende-se conferir visibilidade a essa complexa dinâmica societária, trazendo a reflexão para o campo do trabalho em serviços, e, mais especialmente, para os serviços sociais públicos, por ser esse o espaço por excelência ocupado pelas profissões e, portanto, pelo Serviço Social.

Nesse âmbito, em sintonia com os resultados da pesquisa apresentados nos capítulos que integram a primeira parte do livro, é nosso objetivo analisar as (re) configurações do trabalho e da classe trabalhadora no contexto da nova morfologia do trabalho, suas incidências nas formas de organização, gestão, controle e processamento do trabalho de assistentes sociais, com destaque às *novas/velhas* formas de subsunção do trabalho ao capital, em uma contextualidade de avanço das forças produtivas do trabalho, que, autonomizadas do trabalho assalariado, transformam-se em forças produtivas do capital (Marx, 2013).

TRABALHO, TECNOLOGIA E NOVAS-VELHAS FORMAS DE SUBSUNÇÃO DO TRABALHO AO CAPITAL

Há pelo menos quatro décadas, vivenciamos uma crise estrutural sem precedentes atingindo a totalidade da vida social. Nesse contexto, decretou-se o fim do trabalho e da classe trabalhadora, anunciando-se a vigência de uma sociedade hegemônica pelo conhecimento, comunicação e informação, como defenderam os teóricos do trabalho imaterial (Gorz, Negri, entre outros), na qual a teoria do valor-trabalho de Marx não teria mais poder explicativo das metamorfoses do trabalho no “capitalismo cognitivo”.

Ao mesmo tempo, assiste-se a uma grave crise do emprego e transformações relevantes nas profissões e ocupações, no contexto da chamada revolução tecnológica e das novas formas de organização e gestão do trabalho, crescentemente automatizadas, nas atividades produtivas e nos serviços. Nesse âmbito, acumulam-se previsões e polêmicas quanto ao grau em que as tecnologias atuais poderiam vir a

substituir ou incrementar o trabalho. Segundo Benanav (2025, p. 37), um conhecido estudo da Oxford Martin School apontou que 47% dos empregos nos Estados Unidos correm um alto risco de automação. O autor cita também um estudo mais recente da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), que prevê que 14% dos empregos correm um alto risco, e outros 32% correm o risco de sofrer mudanças significativas na forma como são executados em função das inovações que incrementam o trabalho em vez de substituí-lo.

Para Benanav (2025), há pelo menos duas décadas

[...] os teóricos da automação imaginavam um ponto de inflexão no qual as máquinas se tornariam capazes de realizar tarefas humanas em número suficiente para tornar redundantes milhões de ocupações, desencadeando um colapso sem precedentes no mercado de trabalho. (p. 18)

Sem pretender entrar nesse exercício de futurologia quanto ao futuro do trabalho, mas contradizendo muitas previsões, o que assistimos nas últimas décadas não foi o desaparecimento do trabalho e da classe trabalhadora, mas sim sua profunda transformação, impondo-se o grande desafio de identificar o sentido e as tendências dessas mudanças. Analistas apontam que o impacto das tecnologias e da digitalização do trabalho demonstra que as mudanças vêm ocorrendo mais nas estruturas das tarefas dentro das ocupações do que em mudanças em larga escala entre as ocupações (Benanav, 2025; Huws, 2017).

Mesmo com a propagação acelerada de um certo tipo de “tecnoutopia”, estudos menos comprometidos com previsões que interessam às corporações globais de tecnologia, e críticos da tese do desemprego tecnológico, apontam que o verdadeiro problema reside simplesmente no fato de que não há trabalho suficiente, pois o capitalismo neoliberal em crise é incapaz de gerar empregos de qualidade para a maioria da população.

A subdemanda por trabalho tem se refletido em curvas ascendentes de desemprego em momentos de crise aguda, como na pandemia da Covid-19. Mas a tendência atual tem sido a generalização de um *subemprego persistente* (Benanav, 2025, p. 43), com aumento da precarização do trabalho e ampliação da desigualdade social, tendência que se observa no mercado de trabalho brasileiro. Assim, traços históricos do capitalismo dependente parecem se generalizar, como estamos observando inclusive nos países do Norte Global, indicando que o problema não está na tecnologia em si, mas na lógica que preside os mecanismos de extração de mais valor, no contexto da financeirização do capital e das formas de organização do trabalho.

Portanto, na contracorrente das teses catastrofistas ou ufanistas em relação ao poder das tecnologias e da automação, advogamos, parafraseando Huws (2025, p. 45): “nem utopias, nem distopias, mas novos campos de acumulação e luta para o presente e o futuro do trabalho”.

As crises no capitalismo provocam devastação humana e ambiental, mas funcionam como alavancas que impulsionam novas fontes de expansão do capital em sua insaciável ânsia de crescimento e valorização. Portanto, é preciso ressignificar o papel das crises no capitalismo, menos como falência e mais como reinvenção.

Como observa Huws (2025, p. 46), o capitalismo sobrevive, não sem contradições, ampliando as áreas de vida sob seu controle, pois, para que possa avançar, ele necessita de novos campos de acumulação, novas mercadorias que produzam lucro, e precisa se envolver em um processo contínuo de expropriações, que traduzem novos/velhos mecanismos de extração de valor e dominação ideológica.

Portanto, sob a égide do capitalismo neoliberal em crise, nos confrontamos com um processo permanente de reestruturação produtiva, que se aprofunda e ganha novos contornos a cada crise do capital, que, a partir da década de 1970, depois nos anos 1990, e marcadamente com a crise de 2007/2008, consolidou-se como orgânica e continuada. Em decorrência, estamos submetidos(as) a um ambiente de ajuste fiscal permanente (Behring, 2021), em curso no Brasil desde os anos 1990, combinado com as contrarreformas do Estado e com o subfinanciamento e/ou desfinanciamento crônico de políticas públicas e sociais.

Tal dinâmica societária desencadeia uma nova etapa de acirramento das contradições no movimento estrutural de superprodução de mercadorias e subconsumo, centralização e superacumulação de capitais, que provoca profundas inflexões nos processos de reprodução ampliada dos circuitos de acumulação social de riqueza, nos termos tradicionais do capitalismo industrial.

Na análise de Tauile (2001, pp. 20-21), não caberia falar de uma nova revolução industrial, seja terceira ou quarta,

[...] e sim de uma revolução tecnológica na qual novas lógicas de valoração das mercadorias prevalecerão sobre o “tempo de trabalho socialmente necessário” à sua (re) produção. Rendas de toda natureza – provenientes seja do monopólio tecnológico, seja do controle da violência – superpõem-se, nos mercados, ao tradicional conceito de trabalho, impondo a redefinição de seus fundamentos sociais.

Nossa análise orienta-se pela hipótese de que estamos experimentando novas formas de subsunção real do trabalho ao capital, com a atualização de antigos

modos de exploração e dominação. Nesse âmbito, “o grande desafio é apreender, com base na realidade histórica do ‘capitalismo à brasileira’, o que é trabalho hoje e como se (re)configura a classe trabalhadora, em sua composição cada vez mais heterogênea, racializada e generificada, o que exige avançar no conhecimento da composição e das características da própria categoria de assistentes sociais como parte da classe trabalhadora” (Raichelis, 2022, p. 51), esforço empreendido pela pesquisa do Netrab, notadamente no capítulo que trata do perfil profissional na primeira parte deste livro.

Para aprofundamento dessa hipótese analítica, é importante considerar que, a partir do final da Segunda Guerra Mundial, há um processo acelerado de mudanças na base técnica dos processos produtivos, que tornaram economicamente viáveis a automação flexível, com a centralidade assumida pelos sistemas digitais e robôs programáveis, que promovem intensa reorganização do trabalho, ampliando a produtividade do trabalho e os mecanismos de exploração.

Assim, com a crise do fordismo e de seus processos de “automação rígida” (Tauile, 2001), a mudança da base técnica continuou revolucionando as forças produtivas em busca de novos circuitos de acumulação do capital.

Nosso pressuposto é que o movimento de reestruturação produtiva pós-crise de 2008/2009 representa um salto de qualidade em relação ao padrão de acumulação flexível neoliberal que se desencadeia na década de 1970 e se expressa com mais força no Brasil nos anos 1990. A reestruturação produtiva representa, pois, a reiteração dos processos de concentração do capital, vale dizer, do aumento da intensidade e da produtividade do trabalho, promovendo enxugamento de quadros no interior do próprio emprego industrial e ampliação crescente das atividades de serviços.

Nessa dinâmica societária, a veloz e abrangente expansão das tecnologias de informação e comunicação (TICs) ganha inteligibilidade e novos significados. Sua disseminação é parte constitutiva do aprofundamento desse processo de reestruturação do capital, no qual sistemas informatizados e dispositivos tecnológicos de base digital assumem centralidade na conformação de relações e dinâmicas de trabalho que promovem inusitadas formas de intensificação, expropriações e exploração do trabalho (Tonelo, 2020, p. 139).

Uma poderosa mudança nos processos de trabalho está em curso, expressa, centralmente, por meio da revolução microeletrônica, com o avanço da automação, digitalização, robótica e novos métodos de gestão toyotistas. Ela tanto reduz postos de trabalho em alguns setores, quanto principalmente redefine funções, lugares,

hierarquias, relações, formas de organização e controle do trabalho, transitando da rigidez das “regras” tayloristas-fordistas, do trabalho em posição fixa, em cadeia, das esteiras rolantes, para o trabalho flexível, polivalente, autônomo.

Ao mesmo tempo, amplia-se a informalização do trabalho, entendida mais como um processo do que um estado. Informalização que ganha um sentido mais amplo, do *trabalho sem forma* (Oliveira, 2000), reflexão retomada por Abílio, Amorim e Grohmann (2021, p. 30) quando analisam o trabalho informal

[...] como expressão da perda de formas estáveis, contratualmente estabelecidas, socialmente acordadas sobre as regras que regem o trabalho. Expressa a crescente perda de formas estáveis do que é trabalho, do que é e não é tempo de trabalho, do que é a remuneração pelo trabalho, do que é o local de trabalho. Manifesta a perda de determinações acordadas sobre a jornada e distribuição do trabalho.

Para Oliveira (2003), o trabalho informal representa um salto em direção à produtividade, pois o capital usa o trabalhador somente quando necessita dele, na exata medida da demanda do capitalista, eliminados os poros remunerados do trabalho. Assim, para o autor, a existência de uma jornada de trabalho, e os direitos inerentes a ela, é um obstáculo para que o capital possa diminuir a distância entre o tempo de trabalho e o tempo de não trabalho.

A disseminação do trabalho sob demanda – *just in time* –, que Oliveira anuncia em 2003 no clássico *O ornitorrinco*, remete ao que vem sendo chamado mais recentemente de *uberização* ou *plataformização* do trabalho, como uma nova forma de organização, controle e gerenciamento do trabalho, que tende a se generalizar e está longe de ser reduzida à Uber, empresa que dá nome ao fenômeno, mas foi criada em 2009 e começou a operar no Brasil apenas em 2015. Certamente, a intensa incorporação das TICs é parte imprescindível para impulsionar essas profundas transformações do trabalho.

Para fazer frente a esse intrincado movimento de (re)configuração do trabalho, o capital conta com a intervenção ativa dos Estados nacionais e do fundo público, como financiador da acumulação e das altas taxas de lucratividade do capital em detrimento do trabalho. No capitalismo tardio, o fundo público se tornou condição de vida ou morte para a valorização do valor, como analisa Behring (2022).

Na verdade, o que se observa é que o fundo público assume tarefas e proporções cada vez maiores no capitalismo contemporâneo, diga-se em sua fase madura e decadente – fortemente destrutiva na atualidade – com o

predomínio do neoliberalismo e da financeirização, não obstante todas as odes puramente ideológicas em prol do Estado mínimo, amplamente difundidas desde a década de 1980. (Ibid., p. 32)

Nesse contexto, as profundas mudanças na base técnica dos processos produtivos e organizacionais alimentam a ampliação das formas de extração do excedente e do aumento da produtividade do trabalho, desencadeando novas e crescentes estratégias de subsunção do saber do trabalhador aos objetivos de valorização do capital.

Marx (2022) analisou os processos de subsunção formal e real como expressão do desenvolvimento histórico das relações mercantis para o modo especificamente capitalista de produzir mercadorias e organizar as relações de trabalho.

Na subsunção formal do trabalho ao capital, erigida a partir de um processo de trabalho anteriormente existente, típico da produção artesanal, não há uma mudança na forma de produção, pois a base técnica continua sendo a mesma. O que ocorre é uma combinação de operações sob comando do capitalista, que cuida para que o trabalho tenha o grau normal de qualidade e intensidade por meio do prolongamento do processo de trabalho (mais-valor absoluto), para que o mais valor produzido possa ser ampliado (ibid., p. 89).

Com a subsunção real, as condições de produção são materialmente modificadas, pois a inserção de máquinas e de tecnologia permite a mudança real, concreta, na forma de trabalho. Assim, o processo de subsunção real do trabalho ao capital é o resultado do desenvolvimento tecnológico do modo de produção especificamente capitalista e tem como expressão material a generalização da extração de mais-valia relativa (extração de trabalho excedente por meio do uso de máquinas no processo de produção). Assim,

Com a subsunção real do trabalho ao capital ocorre uma revolução completa (que se aprofunda e renova constantemente) no próprio modo de produção, na produtividade do trabalho e na relação entre capitalistas e trabalhador. [...] As *forças produtivas sociais do trabalho* são desenvolvidas e, com o trabalho em grande escala, a ciência e maquinaria são aplicadas à “produção imediata”. (Marx, 2022, p. 104; grifos do autor)

Embora com incidências diferenciadas nos países capitalistas, o processo de subsunção real do trabalho ao capital no modo especificamente capitalista, em seu estágio generalizado de automação e de suporte digital do trabalho, atinge os países do Sul Global, como o Brasil, a partir das particularidades de sua inserção subordinada na divisão internacional do trabalho. Trata-se de um processo abrangente, que abarca não apenas o trabalho do “chão da fábrica” e a produção de mercadorias

tangíveis, mas também o amplo, heterogêneo e diversificado campo do trabalho em serviços, incluindo os serviços sociais públicos e as instituições governamentais, com rebatimentos no trabalho de assistentes sociais.

É nesse contexto que se expande o processo de mercadorização dos serviços sociais públicos (Huws, 2017; Araújo, 2022), que repercute tanto nas formas de contratação, gestão e processamento do trabalho de assistentes sociais, quanto nas estratégias de atendimento às necessidades prementes da classe trabalhadora.

Essa processualidade própria da produção capitalista na “era digital” foi potencializada com o advento da pandemia do novo coronavírus, contexto em que as TICs, notadamente sua aplicação nos diversos tipos de trabalho remoto ou tele-trabalho, funcionaram como um grande laboratório para o capital e seus representantes no aparelho de Estado.

Nesse cenário, o maquinário digital-informacional (algoritmos, indústria 4.0, inteligência artificial, internet das coisas, robótica, etc.) assume o comando do processo produtivo, aprofundando e ampliando as formas de subsunção real do trabalho ao capital (Marx, 2013, 2022).

Tauile (2001, p. 120) observa que a aplicação dessa base técnica microeletrônica encontra caldo fértil justamente nos serviços, principalmente naquelas atividades que lidam com manipulação de informações padronizadas, que ganharam impulso com a automação bancária a partir da década de 1970, exatamente na transição da eletrônica para a microeletrônica. E, nesse âmbito, as informações e o saber da classe trabalhadora são crescentemente codificados nos dispositivos eletrônicos de processamento e coleta massiva de dados (dataficação), nos quais ocorre um processo de simplificação e padronização das atividades realizadas, como analisado em capítulos da primeira parte deste livro.

Nesse contexto, há uma expropriação de conhecimentos e de energias vitais das(os) trabalhadoras(es) no trabalho em serviços, considerando que a informação e o conhecimento são a base das atividades de coleta massiva, registro, codificação, armazenamento, processamento e uso de dados próprios do trabalho intelectual nesse âmbito.

Evidencia-se, assim, o processo que Bolaño (2002) denominou de subsunção do trabalho intelectual ao capital, quando ocorre a perda da autonomia (relativa), e o trabalho intelectual (imaterial) é cada vez mais reorganizado segundo critérios de produtividade, controle e lucro. Tal dinâmica atinge o trabalho na era de sua degradação estrutural, em que o conhecimento e a informação se transformam em

mercadoria, a criatividade é um produto mensurável e a aparente autonomia dos trabalhadores “livres como pássaros” (Marx, 2013) encobre os novos mecanismos de subsunção do trabalho intelectual ao capital.

A volumosa literatura sobre a incorporação das tecnologias digitais na organização e efetivação do trabalho, em seus múltiplos espaços de materialização, expõe sua dinâmica contraditória: de um lado, sua contribuição para a agilização e o desenvolvimento de inúmeras rotinas e tarefas; e, de outro lado, os profundos impactos na transformação/redução dos empregos, criação de novas ocupações (que não conseguem repor os empregos perdidos), alterações qualitativas nas profissões e mudanças nas formas de organização e controle do processo de trabalho (Valente, 2021, p. 162).

A expansão da digitalização do trabalho e das modalidades de trabalho online, como o trabalho no domicílio (*home office*), o teletrabalho e as distintas formas de trabalho remoto e teleatendimento, existentes de modo residual, passaram, com a pandemia da Covid-19, a ser adotadas em larga escala, em todas as áreas e setores do mercado de trabalho público e privado, atingindo também o trabalho de assistentes sociais.

Tal situação não apenas incorpora novas estratégias de organização e processamento do trabalho, orientadas por uma racionalidade gerencialista e produtivista (Dardot e Laval, 2016), como também (re)configura a natureza do trabalho e seus modos de ser nos diferentes espaços ocupacionais em que se inserem assistentes sociais e demais profissionais.

É crescente a dependência que trabalhadoras(es) e consumidoras(es) passaram a ter das plataformas digitais, monopolizadas por grandes conglomerados internacionais (*big techs*), para o desenvolvimento de uma multiplicidade de atividades de trabalho e da vida cotidiana, recaindo, portanto, tanto na produção quanto no consumo.

As plataformas digitais, pensadas nesse sentido forte, atualmente se firmam como um dos vetores mundiais das formas contemporâneas de centralização de capitais e dispersão controlada do trabalho, na medida em que informalizam o trabalho [...], catalisam novas formas de terceirização e de transferência de riscos e custos, têm papel importante na consolidação da condição de trabalhadores como trabalhadores *just-in-time*, e operam por meios técnico-políticos que possibilitam novas combinações entre informação e informalidade, no que pode ser definido como gerenciamento algorítmico do trabalho. (Abílio, Amorim e Grohmann, 2021)

Embora o maior destaque do trabalho plataformizado seja dado para as atividades de entregadores e motoristas de aplicativos (como iFood, Uber, entre outros), o trabalho subordinado às plataformas digitais tende a se generalizar para todas as áreas da economia e para todas as profissões, com características diferenciadas que precisam ser conhecidas e analisadas.

E isso se deve não apenas à crescente dependência do trabalho em relação às plataformas digitais, entendidas como meios de produção e meios de comunicação (Grohmann, 2021, pp. 41-42), mas também porque não há um único perfil de trabalhador(a) ou de plataforma.

Ao contrário, trata-se de um processo abrangente e heterogêneo, que envolve desde o saber intelectual de inúmeras profissões que exigem trabalho qualificado em nível superior até milhares de trabalhadores(as) invisibilizados(as) pelas determinações de classe, gênero e raça. Trata-se de uma massa de trabalhadores(as) que não aparece em nenhum debate sobre direitos e regulação do trabalho, mas passa o dia inserindo dados para alimentar e treinar os sistemas de IAG (Inteligência Artificial Generativa), como ChatGPT, Anthropic, Gemini, entre outros, fazendo cliques (microtarefas) em plataformas digitais para aumentar a audiência, compondo a força de trabalho global disponível sob demanda. Por isso, é relevante destacar que, por trás dos processos de automação, existe muito trabalho humano precário e invisibilizado!

Antunes (2018) referiu-se a essa imensa massa de trabalhadores e trabalhadoras como o *“novo proletariado de serviços na era digital”*, que se expandiu enormemente nas últimas décadas em atividades que antes se organizavam como valores de uso e não sob a lógica privada do lucro, nominado por ele como os novos escravos digitais.

É o capital hegemônico pela sua fração financeira, que, por meio de sistemas informatizados e digitalizados incorporados crescentemente aos processos de trabalho, fragmenta atividades, simplifica tarefas, padroniza processos, rebaixa o valor da força de trabalho, acirra a concorrência intercapitalista e entre trabalhadores(as), desarticula as lutas coletivas e aprofunda os níveis de exploração da força de trabalho.

Esse quadro complexo exige, portanto, uma apropriação crítica do processo de “plataformização do trabalho” (Grohmann, 2021), e do que vem sendo chamado de “uberização do trabalho” em um país como o Brasil, onde a informalidade não é exceção ou um ponto fora da curva, mas é a regra que caracteriza as periferias das cidades brasileiras, estruturando modos de vida e relações de trabalho sem direitos e proteções sociais (Abílio, 2021).

Considerando as particularidades da formação social de base colonial, escravocrata e patriarcal, assentada em processos de superexploração do trabalho (Marini,

2011), o capitalismo brasileiro nunca universalizou o trabalho formalizado e protegido, excluindo historicamente mais da metade da população economicamente ativa da regulamentação protetora dos direitos do trabalho. Daí a relevância social e política do movimento VAT (Vida Além do Trabalho) e da luta pela eliminação da escala 6x1, em tramitação no Congresso Nacional.

Em função desse quadro, no contexto das pesquisas que realizamos,¹ cunhamos a expressão *nova/velha* morfologia do trabalho para nos referir a fenômenos persistentes que estruturam o trabalho e a classe trabalhadora no capitalismo dos monopólios, notadamente na periferia dependente do Sul Global, na qual a ideia do “novo” tem sido adotada para legitimar o “velho” padrão de exploração da força de trabalho, que pressiona o valor da força de trabalho abaixo do mínimo de subsistência para atender às necessidades de reprodução social da vida da classe trabalhadora.

Adotamos essa noção – *velha/nova* morfologia do trabalho – exatamente para fazer referência a processos históricos anteriores às plataformas digitais, e também para além delas, caracterizados por novos arranjos produtivos, eliminação de direitos, transferência de riscos e custos do trabalho para o(a) próprio(a) trabalhador(a), traços característicos do trabalho em países capitalistas periféricos e dependentes como o Brasil. E que, no contexto da mundialização da crise e das suas estratégias de enfrentamento, parecem se generalizar, certamente de acordo com a inserção de cada país na divisão internacional do trabalho.

Por essas razões, termos como *gig economy* (“economia de bicos”) precisam ser utilizados com cautela, pois, se podem ser inusitados em economias capitalistas desenvolvidas, não caberiam para analisar os *novos/velhos* traços do mercado de trabalho brasileiro no capitalismo do século XXI, no qual trabalhadores e trabalhadoras têm sido historicamente responsáveis solitários(as) pela sua própria reprodução social, questões que, na atualidade, têm sido problematizadas pelo feminismo marxista da reprodução social, abordadas no capítulo que compõe a segunda parte deste livro.

Contudo, perante esse quadro complexo, contraditório e multifacetado, é preciso considerar que, se, de um lado, o capital se apropria das TICs para ampliar a produtividade do trabalho com objetivos de valorização e acumulação, de outro lado, seu uso está em disputa pela classe trabalhadora, suas entidades e movimentos coletivos, transformado em um verdadeiro *laboratório da luta de classes* (Grohmann, 2021).

1. Veiculadas, entre outras, em Raichelis et al. (org.). *Nova/velha morfologia do trabalho do trabalho no Serviço Social – TICs e pandemia* (Educ, 2022).

Assim, tanto as novas formas de controle e gerenciamento por parte do capital quanto as possibilidades de construção de alternativas autônomas por parte da classe-que-vive-do-trabalho (Antunes, 1999, 2018) não estão dadas. E, nesse âmbito, os(as) trabalhadores(as) também fazem experimentações e prefigurações em torno de novas formas de organização, reapropriações de tecnologias digitais em benefício de coletivos de trabalhadores(as), pressão por condições decentes de trabalho e construção de plataformas alternativas, cooperativas e autogestionadas” (Grohmann, 2021, p. 13).

Por todas essas razões, é importante romper tanto com visões deterministas quanto fetichistas quando se trata do debate sobre os usos e abusos da tecnologia. Em analogia à crítica de Marx (2013) ao fetichismo da mercadoria, a tecnologia é um produto da relação social entre pessoas, intermediada por coisas, e não uma relação entre coisas, considerando que “artefatos tecnológicos que nos parecem no dia a dia neutros, intrinsecamente bons, produzidos tão somente para resolver problemas práticos, contêm relações sociais historicamente determinadas e obscurecem o conteúdo de classe das escolhas tecnológicas” (Novaes e Dagnino, 2004, p. 189).

Certamente, não se trata de colocar em questão se empregamos ou não a ciência e a tecnologia para resolver nossos problemas, o que certamente o fazemos em larga escala, “mas se seremos *capazes* ou não de *redirecioná-las radicalmente*, uma vez que hoje ambas estão estreitamente determinadas e circunscritas pela necessidade da perpetuação do processo de maximização dos lucros” (Mészáros, 2011, p. 53; grifos no original).

As plataformas e os sistemas informatizados, assim como quaisquer tecnologias, são orientados por valores e normas inscritos em seus desenhos, algoritmos e interfaces, que podem apresentar, e quase sempre apresentam, mecanismos discriminatórios de raça, classe, gênero, geração, território, pois são produtos do trabalho humano. Não podemos esquecer que, por detrás das plataformas digitais, da IA, dos robôs, estão seres humanos que projetam os sistemas e prescrevem os algoritmos orientados por objetivos e valores, em grande parte de forma opaca e pouco transparente. Por isso, nesse processo estão diretamente implicadas questões éticas, o direito à proteção de dados e à privacidade, bem como a exigência de responsabilização e regulação das corporações digitais, questões analisadas no último capítulo da segunda parte deste livro.

Nesse âmbito, Faustino e Lippold (2023) trazem ao debate o tema do *colonialismo digital*, não como uma metáfora ou força de expressão, mas como a materialização da dinâmica do capitalismo tardio que se caracteriza por uma nova repartição do mundo em espaços de exploração econômica e colonialismo de dados (Silveira,

2021). Processualidade que, de um lado, realiza uma nova partilha territorial do mundo entre os grandes monopólios da indústria da informação, “atualizando o imperialismo, o subimperialismo e o neocolonialismo tardio, ao reduzir o chamado Sul global a mero território de mineração extrativista de dados informacionais”. E, de outro, impõe o *colonialismo de dados*, “que subsume a vida humana, o ócio, a criatividade, a cognição e os processos produtivos às lógicas extrativistas, automatizadas e panópticas do colonialismo digital” (Faustino e Lippold, 2023, p. 24).

Nesse contexto, como advertem Faustino e Lippold (2023), continua a operar um elemento do “velho” capitalismo, historicamente negligenciado, mas que se reatualiza dramaticamente no “novo” cenário. Para os autores,

[...] a velha racialização colonial, que marca a atual reprodução social, condiciona a emergência do chamado *racismo algorítmico*, fenômeno que influi tanto sobre a divisão social do trabalho e do acesso às tecnologias disponíveis quanto sobre os desenhos tecnológicos e sua capacidade de promoção de vida ou de morte”. (Ibid., p. 25)

Assim, considerando os objetivos de valorização e maximização do lucro sem limites, o capital, por meio do avanço da ciência e da tecnologia – o “intelecto geral”², como citado por Marx nos *Grundrisse* (2011) –, reduz cada vez mais o trabalho vivo na cadeia produtiva de valor em escala global – na agricultura, na indústria e nos serviços –, intensifica as formas de obtenção do trabalho excedente (não pago), exponencia a população sobrando para as necessidades médias de valorização do capital, alargando e diversificando o exército industrial de reserva (EIR) ou superpopulação relativa (Marx, 2013). No atual estágio do capitalismo neoliberal em crise, presenciamos uma ampliação especialmente da forma estagnada do EIR, pela presença crescente dos(as) trabalhadores(as) informalizados e precarizados digitais, além do aumento impressionante do pauperismo, a fração mais vulnerabilizada pelas novas formas de acumulação capitalista.

Como destacado, a ampliação da digitalização e a disseminação e generalização em larga escala das tecnologias de informação e comunicação ganharam enorme

2. O intelecto geral ou *general intellect* é uma expressão de Marx que aparece nos *Grundrisse* (2011), especialmente na parte intitulada “Fragmento das Máquinas”, para significar a potência do avanço das forças produtivas sociais do trabalho, evidenciado pela crescente importância da maquinaria e do poder do conhecimento nela objetivado no controle dos processos da vida social. Intelecto geral seria, portanto, uma combinação de expertise tecnológica e conhecimento social acumulado, um cérebro social que é, simultaneamente, uma força produtiva e um princípio de organização das relações sociais. Conferir Prado (2012).

impulso com a eclosão da pandemia do novo coronavírus em nível mundial, com grande incidência em nosso país. Nesse contexto, o que se encontrava latente e embrionário ganhou novos e inusitados contornos a serem investigados em maior profundidade, pela centralidade que assumiram no mundo do trabalho, em geral, e no trabalho profissional, em particular.

NOVA/VELHA MORFOLOGIA DO TRABALHO: EXPRESSÕES DA SUBSUNÇÃO DO TRABALHO INTELLECTUAL DE ASSISTENTES SOCIAIS

O Netrab vem promovendo um conjunto sistemático de reflexões, estudos e pesquisas sobre o trabalho profissional de assistentes sociais responsáveis pela implementação e execução de políticas sociais a segmentos da classe trabalhadora, majoritariamente seus estratos racializados e generificados; ou seja, sujeitos subalternizados pelo racismo, sexismo, patriarcalismo, LGBTfobia, entre outras determinações sociais.

Nesse âmbito, temos desenvolvido a hipótese de que há, no Serviço Social, uma nova morfologia do trabalho, que se desenvolve em estreita articulação com as transformações e tendências do trabalho assalariado no contexto do capitalismo monopolista neoliberal em crise, num mundo globalizado dominado pelas finanças, e que desencadeiam novas formas de exploração, dominação e opressão do trabalho, conforme análise desenvolvida ao longo deste texto.

Essa nova morfologia do trabalho (Antunes, 1999, 2005, 2018), expressa pela presença crescente de processos de terceirização, flexibilização e precarização do trabalho, provoca profunda recomposição da classe trabalhadora, que se apresenta mais ampla, heterogênea, fragmentada, generificada e racializada.

Tal contextualidade transforma trabalhadores(as) assalariados(as) em “colaboradores” e “parceiros”, disseminando o fetiche do chamado empreendedorismo, eufemismo para encobrir as novas modalidades de assalariamento que têm sido incorporadas por segmentos crescentes de trabalhadores(as), que acreditam que, como “patrões de si mesmos”, poderão desfrutar de maior liberdade para gerir o tempo de trabalho e obter maiores ganhos. Esse transformismo é denominado por Abílio (2021) de “autogerenciamento subordinado”, noção que desvela criticamente os mecanismos de subjetivação neoliberal contidos na ideologia do empreendedorismo, para descrever estratégias de reprodução da vida cotidiana “em um mundo onde nada está garantido, nem o emprego, nem a casa, nem a vida” (pp. 58-59).

Na realidade, trata-se de uma ideologia funcional ao projeto neoliberal de individualização do trabalho e fragmentação da classe trabalhadora, que ganha força crescente, inclusive entre assistentes sociais, com a presença do chamado “trabalho autônomo”, no qual assistentes sociais se apresentam como empreendedoras, empresárias, donas do negócio e assumem variadas formas de prestação de serviços monetizados (produção de conteúdos, assessorias, mentorias, venda de cursos, apostilas, etc.), impulsionadas pela internet e pelas redes sociais, como Instagram, entre outras.

Diante desse quadro, vale destacar duas questões: a primeira é que a nova morfologia do trabalho, como estamos analisando, não é algo restrito às empresas e ao mundo produtivo privado, nem algo exclusivo dos trabalhadores e das trabalhadoras que exercem um trabalho predominantemente manual ou que realizam atividades menos qualificadas e mais desvalorizadas; a segunda questão refere-se à necessidade de trazer essa reflexão para o campo do trabalho em serviços, especialmente dos serviços sociais públicos, espaço em que se insere o trabalho de assistentes sociais.

E, nesse âmbito, os desafios são ainda mais profundos, em função do intenso processo de privatização, mercantilização e mercadorização dos serviços sociais públicos, cada vez mais submetidos à lógica do capital, passando a integrar cadeias de produção e geração de valor.

Na análise de Araujo (2022),³ referenciada em Huws (2017), estão em curso processos de externalização dos serviços sociais públicos, que expressam novas modalidades de privatização e valorização no âmbito do Estado. Para além da clássica privatização de empresas estatais e da disseminação das parcerias público-privadas de prestação de serviços, por meio de contratos de gestão, termos de colaboração e acordos de cooperação do Estado com Organizações Sociais (OS) ou Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (normatizadas juridicamente pelo Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil – MROSC/2014), Araujo (2022) chama a atenção para novas modalidades de apropriação privada do fundo público. Em sua exaustiva pesquisa, o autor observa a dinâmica crescente de contratação de empresas privadas mercantis para a prestação de serviços técnicos especializados nas diferentes políticas sociais (habitação, saúde, educação, assistência social, cultura, etc.), configurando-se novos espaços de rentabilidade para empresas privadas no interior do Estado.

3. Consultar capítulo do autor na segunda parte deste livro.

Essa processualidade se desenvolve em nosso país em meio às (contra)reformas (Vicente e Raichelis, 2020), entre as quais a terceirização irrestrita, as reformas trabalhista e previdenciária, bem como a reforma administrativa, projeto em tramitação no Congresso Nacional,⁴ dispositivos que, em seu conjunto, concorrem para ampliar a precarização do trabalho, os níveis de exploração do trabalho, o enfraquecimento dos sindicatos e da organização coletiva da classe trabalhadora, comprometendo a qualidade dos serviços públicos e agravando as desigualdades sociais.

Acompanhando essa dinâmica de mercantilização e mercadorização dos serviços sociais públicos, ocorrem mudanças nas formas de ingresso, contratação e remuneração de trabalhadores do Estado, transpondo para as instituições públicas a lógica privatista típica das relações empresariais, nas três esferas de poder, especialmente em nível municipal, o maior empregador de assistentes sociais.

Os concursos públicos vêm sendo substituídos por contratos de gestão, processos licitatórios, comissionamentos e até por pregão eletrônico, que, mesmo em pequena incidência, não deveriam ser adotados para a contratação de serviços técnico-profissionais pelo menor preço, como foi constatado na pesquisa realizada pelo Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) em 2022 e se prenuncia na pesquisa do Netrab.

Também tem se generalizado a presença de diferentes vínculos contratuais e formas de remuneração da força de trabalho de assistentes sociais no espaço estatal, realidade evidenciada na presente pesquisa. Multiplicam-se os contratos terceirizados, temporários, intermitentes, estabelecidos na forma de projeto, serviço ou produto – os trabalhos por demanda –, bem como a chamada “pejotização” (contratação de pessoa jurídica mediante recibo de pagamento), a presença crescente de microempreendedores(as) individuais (MEI), de (falsas) cooperativas de trabalhadores, que passam a realizar as atividades que eram desenvolvidas por trabalhadoras(es) assalariadas(os) do Estado, desencadeando uma verdadeira implosão do estatuto e da imagem do(a) servidor(a) público(a).

Essa dinâmica que invade as relações de trabalho na esfera pública desencadeia situações a serem desvendadas criticamente, pois estabelece novas hierarquias na categoria profissional em decorrência da diversidade de vínculos contratuais de

4. A PEC 32/2020, que trata da reforma administrativa no serviço público brasileiro (enviada pelo governo Bolsonaro ao Congresso Nacional em 2020), propõe a extinção dos concursos públicos, a alteração das formas de contratação, instituindo contratos temporários, a reformulação da carreira pública, a eliminação da estabilidade, entre outros dispositivos que aproximam o setor público das formas mais flexíveis e precarizadas de trabalho, a exemplo do que acontece na empresa privada.

trabalhadores(as) compartilhando os mesmos espaços de trabalho, fragmentando o coletivo profissional, estimulando a concorrência entre pares e dificultando o estabelecimento de identidades e pautas coletivas.

Assim, assistentes sociais terceirizados(as) e precarizados(as) experimentam, como o conjunto da classe que vive da venda da força de trabalho, a angústia de relações de trabalho não protegidas pelo contrato, a insegurança laboral, o assédio moral, a baixa e incerta remuneração, a desproteção social e trabalhista, ou seja, a precarização do trabalho e da vida.

As novas formas de gestão e controle do trabalho, como o gerenciamento por metas, a remuneração por bonificação ou gratificação, implantadas de forma crescente no serviço público, representam uma mudança profunda nas relações e processos de trabalho, com refrações não apenas na materialidade, mas também na subjetividade e na sociabilidade individual e coletiva dos(as) trabalhadores(as). Adicionam-se, assim, elementos estressores que provocam desgaste mental, sofrimento e adoecimento em decorrência das formas de gestão e controle do trabalho, com expressões mais profundas na vida e na saúde das assistentes sociais negras vítimas do racismo institucional, como ficou evidenciado na análise apresentada em dois capítulos da primeira parte deste livro.

No que se refere às diferentes modalidades de trabalho subordinado às plataformas digitais e às TICs, estudos e pesquisas demonstram (Raichelis, Vicente e Vieira, 2022) as mudanças profundas que atingem a totalidade dos processos de trabalho e sua *forma social*, portanto, as relações sociais nas quais se inserem assistentes sociais, provocando nova divisão sociotécnica, sexual e étnico-racial do trabalho.

Evidências empíricas atestam como o teletrabalho e o trabalho no domicílio expropriam o tempo livre dos(as) trabalhadores(as), especialmente das mulheres, capturando suas subjetividades com a sedução de maior liberdade para organizar e gerir as demandas do trabalho reprodutivo, o que se revelou uma falácia. Importante destacar que o trabalho reprodutivo não pago, realizado majoritariamente pelas mulheres, tem sido historicamente uma condição necessária para o funcionamento do modo de produção capitalista, pelas relações complementares e contraditórias que se estabelecem entre produção e reprodução social, abordadas em capítulo da segunda parte deste livro.

A análise de Ferreira (2017, p. 184), que comparece no prefácio desse livro, evidencia como a apropriação do tempo social das mulheres na esfera privada é um elemento vital para a implementação de políticas no campo da reprodução da força

de trabalho a baixo custo. “O Estado economiza na reprodução da força de trabalho ao apropriar-se deste tempo social improdutivo na reprodução social privada que passa, então, a ser vital, constituinte, da reprodução social na esfera pública”.

E, como observa Arruzza (2019), reproduzir a força de trabalho não se limita às necessidades de sobrevivência, mas implica também a satisfação de necessidades mais complexas, que contribuem para converter a força de trabalho nessa mercadoria especial que pode se vender no mercado capitalista e gerar mais valor que o seu custo.

A partir desse conjunto de situações, ganha centralidade a disputa pelo tempo de trabalho, luta histórica da classe trabalhadora, que se atualiza e se complexifica quando tempos de não trabalho são transformados em tempos laborais e o trabalho avança sobre o tempo da vida, especialmente das mulheres (Ferreira, 2017).

Como bem analisam Barbosa e Silva (2020), em ensaio sobre reforma trabalhista e tempos de trabalho, o que está em jogo nas mudanças dos tempos de trabalho não é apenas a extensão da jornada de trabalho em geral, mas algo mais sofisticado, relacionado à *despadronização* da jornada de trabalho, fenômeno que atende a diversos objetivos, entre os quais: servir de dispositivo disciplinar das(os) trabalhadoras(es); transformar tempos de não trabalho em tempos laborais; desobrigar empregadores de remunerar tempos de trabalho não reconhecidos como tais; descomprometer empregadores em relação à atenção à saúde e à segurança do trabalho.

NOTA FINAL: DISPUTAS E RESISTÊNCIAS À SUBSUNÇÃO INTELCTUAL DO TRABALHO PROFISSIONAL

Conforme analisado ao longo deste texto, as profundas transformações que se processam no mundo do trabalho têm demonstrado o crescimento de tarefas que envolvem qualificações genéricas e repetitivas, relacionadas aos sistemas de informação altamente prescritivos, que mobilizam um grande quantitativo de pessoas e dispêndio de tempo e energia em exaustivas e prolongadas jornadas de trabalho.

Tal quadro aponta para o risco de desprofissionalização e desqualificação do trabalho, expresso pela simplificação, fragmentação e padronização das atividades profissionais, que provocam rebaixamento do trabalho intelectual, perda de conteúdos criativos e críticos do trabalho, com implicações na autonomia relativa, no deslocamento das atribuições privativas, na qualidade dos serviços prestados e na direção estratégica do projeto ético-político profissional (Raichelis, 2020).

Em nossa compreensão, tais processos expressam as *formas contemporâneas de subsunção do trabalho intelectual de assistentes sociais* ao capital ou ao poder institucional do Estado, impulsionadas pela racionalidade gerencial típica da empresa capitalista como modelo de subjetivação e de conformação do sujeito neoliberal (Dardot e Laval, 2016), traços da *nova/velha* morfologia do trabalho nas políticas sociais e nos serviços sociais públicos.

A aceleração do uso das tecnologias de base digital no trabalho institucional e o “hibridismo” na combinação de modalidades presenciais e remotas estão sendo implantados ou consolidados nos diferentes espaços ocupacionais, e na formação acadêmica, muitas vezes de forma naturalizada, carecendo de debate coletivo e avaliação crítica, além de suporte normativo e legislação compatíveis. E, como é sobejamente conhecido, o vazio legal acaba sendo preenchido de forma unilateral e impositiva pelo empregador e seus representantes institucionais.

Por isso, é fundamental que as(os) profissionais não se deixem submeter acriticamente às imposições do poder institucional, mas negociem os termos dos acordos, os limites e as possibilidades para o uso dos diferentes dispositivos e ferramentas do trabalho mediado pelas tecnologias digitais.

O que é possível ou impossível realizar no trabalho presencial ou na combinação com modalidades remotas de trabalho, por meio de dispositivos digitais e seus desenhos tecnológicos automatizados, como a IA (inteligência artificial), bem como a definição dos meios requeridos para cada uma das atividades e atribuições, são prerrogativas profissionais a serem negociadas com gestores(as) no espaço institucional. Tais prerrogativas, que contam com o respaldo das normativas éticas e profissionais resguardadas pelas entidades acadêmicas e profissionais, devem prevalecer para que sejam garantidas condições éticas e técnicas, transparência na apropriação e uso de dados e informações, qualidade no atendimento, sigilo profissional, respeito aos direitos de usuárias(os) e de trabalhadoras(os).

Assim, para concluir, chamamos a atenção para duas questões relevantes nas lutas a serem travadas no contexto da *nova/velha* morfologia do trabalho: a primeira relaciona-se com a luta histórica da classe trabalhadora pela redução da jornada de trabalho, que ganha centralidade através do movimento VAT (Vida Além do Trabalho) pelo fim da escala 6x1; no caso da categoria de assistentes sociais, destacam-se a luta continuada pelo cumprimento das 30 h, sem redução salarial, em todos os níveis da federação, bem como a luta pela aprovação do piso salarial, em tramitação no Congresso Nacional; a segunda questão relaciona-se à luta pelo direito à desconexão digital, já regulamentado em vários países europeus, estabelecendo-se, assim, o *direito ao tempo livre e a uma vida com sentido além do trabalho*.

É urgente, pois, que assistentes sociais, em aliança com usuários(as) e demais forças políticas, enfrentem esse desafio e defendam com convicção a direção social estratégica do projeto ético-político profissional na atual conjuntura de radicalização do conservadorismo e de *barbarização* da vida social.

Para esse enfrentamento, é imperioso disputar o sentido e o uso das tecnologias de informação e comunicação, explorando suas dimensões contraditórias e lutando pelo acesso à informação como bem público comum a ser disponibilizado e socializado com a população, e não como mercadoria hegemônica por interesses privatistas. E, ao mesmo tempo, apostar nas possibilidades de novas formas cooperativas e desmercantilizadas de apropriação e experimentação das tecnologias e plataformas digitais, que estão sendo testadas por coletivos e movimentos sociais e precisam ser conhecidas e socializadas.

Para direcionar esse esforço coletivo na disputa por um projeto de desenvolvimento tecnológico descolonizador, soberano e emancipatório, temos que nos preparar técnica e politicamente para o uso crítico e discricionário das ferramentas e dispositivos digitais, tanto nos nossos locais de trabalho quanto na vida privada e nas relações sociais mais amplas.

Se a pandemia serviu de laboratório para o capital, podemos/devemos transformar essa experiência, e a que veio depois dela, em laboratório da luta de classes a serviço dos interesses da classe que vive da venda de sua força de trabalho.

REFERÊNCIAS

- ABÍLIO, Ludmila C. (2021). Uberização, autogerenciamento e o governo da viração. *Revista Margem Esquerda*. São Paulo, Boitempo, n. 36, 1º sem.
- ABÍLIO, Ludmila C., AMORIM, Henrique e GROHMANN, Rafael (2021). Trabalho em plataformas digitais: perspectivas desde o Sul Global. *Sociologias*, Porto Alegre, ano 23, n. 57, maio-ago., pp. 18-25.
- ANTUNES, Ricardo (1999). *Os sentidos do trabalho: ensaios sobre a afirmação e a negação do trabalho*. São Paulo, Boitempo.
- ANTUNES, Ricardo (2018). *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital*. São Paulo, Boitempo.
- ANTUNES, Ricardo (2022). *Capitalismo pandêmico*. São Paulo, Boitempo.
- ARAÚJO, Alison Cleyton de (2022). *A mercadorização dos serviços sociais públicos: tendências contemporâneas e inflexões no exercício profissional*. Tese de doutoramento em Serviço Social. Recife, Universidade Federal de Pernambuco.

- ARRUZZA, Cinzia (2019). O Feminismo para os 99%, uma alternativa anticapitalista ao feminismo liberal. Entrevista. *Esquerda Diário*. 17 de março.
- BARBOSA, Rosângela N. de C. e SILVA, Mossicléia M. da (2020). “Reforma trabalhista e tempo de trabalho: recomposição dos instrumentos legais do trabalho assalariado no Brasil”. In: MELO, Ana Inês S. C. de, CARDOSO, Isabel C. da C. e FORTI, Valeria L. (org.). (2020). *Trabalho, reprodução social e Serviço Social: desafios e utopias*. Uberlândia, MG, Navegando Publicações.
- BEHRING, Elaine Rossetti (2021). *Fundo público, valor e política social*. São Paulo, Cortez Editora.
- BENANAV, Aaron (2025). *Automação e o futuro do trabalho*. São Paulo, Boitempo.
- BOLAÑO, César (2002). Trabalho intelectual, comunicação e capitalismo. *Revista da Sociedade Brasileira de Economia Política*, Rio de Janeiro, n. 11, pp. 53-78, dez.
- DARDOT, Pierre e LAVAL, Christian (2016). *A nova razão do mundo – ensaio sobre a sociedade neoliberal*. São Paulo, Boitempo.
- FAUSTINO, Deivison e LIPPOLD, Walter. (2023). *Colonialismo digital. Por uma crítica hacker-fanoniana*. São Paulo, Boitempo.
- FERREIRA, Verônica M. (2017). *Apropriação do tempo de trabalho das mulheres nas políticas de saúde e reprodução social: uma análise de suas tendências*. Tese de doutoramento em Serviço Social. Recife, Universidade Federal de Pernambuco.
- HUWS, Úrsula (2017). *A formação do cibertariado – trabalho virtual em um mundo real*. São Paulo, Boitempo.
- HUWS, Úrsula (2025). “O futuro do trabalho: nem utopias, nem distopias, mas novos campos de acumulação e luta”. In: VIDAL, Paula, SOUZA, Edvânia A. de e SILVA, Maria Liduina de O. (org.). *Capitalismo e Indústria 4.0 – consequências para a classe trabalhadora*. São Paulo, Cortez Editora.
- ERNEST, Mandel (1982). *O capitalismo tardio*. São Paulo, Abril Cultural.
- MARINI, Rui M. (2011). “Dialética da dependência”. In: TRASPADINI, Carla F. e STÉDILE, João P. *Rui Mauro Marini, vida e obra*. São Paulo, Expressão Popular.
- MARX, Karl (2011). *Grundrisse*. São Paulo, Boitempo.
- MARX, Karl (2013). *O Capital: crítica da economia política. O processo de produção do capital*. São Paulo, Boitempo (Livro 1).
- MARX, Karl (2022). *Capítulo VI (Inédito)*. São Paulo, Boitempo.
- GROHMANN, Rafael (2021). “Introdução – Trabalho em plataformas é laboratório da luta de classes”. GROHMANN, Rafael (org.). *Os laboratórios do trabalho digital – entrevistas*. São Paulo, Boitempo.
- MÉSZÁROS, István (2011). *A crise estrutural do capital*. São Paulo, Boitempo.

- NOVAES, Henrique e DAGNINO, Renato (2004). O fetiche da tecnologia. *Revista Organizações & Democracia*, São Paulo/Marília, Editora da Unesp, n. 5.
- OLIVEIRA, Francisco de (2000). “Passagem na neblina”. In: OLIVEIRA, Francisco de et al. (org.). *Classes sociais em mudança e a luta pelo socialismo*. São Paulo, Fundação Perseu Abramo.
- OLIVEIRA, Francisco de (2003). *Crítica à razão dualista – O ornitorrinco*. São Paulo, Boitempo.
- PRADO, Eleutério F. S. (2012). *As interpretações da noção de “intelecto geral” dos Grundrisse*. Disponível em: <https://econtents.sbu.unicamp.br/inpec/index.php/cma/article/view/19324/13812>.
- RAICHELIS, Raquel, VICENTE, Damares e ALBUQUERQUE, Valéria (org.) (2018). *A nova morfologia do trabalho no serviço social*. São Paulo, Cortez Editora.
- RAICHELIS, Raquel (2022). “Serviço Social, trabalho e tecnologia – o trabalho profissional em tempos pandêmicos”. In: RAICHELIS, Raquel, VICENTE, Damares e VIEIRA, Nuria P. (org.). *Nova-Velha morfologia do trabalho no Serviço Social – TICs e pandemia*. São Paulo, Educ.
- SILVEIRA, Sérgio A. da (2021). “A hipótese do colonialismo de dados e o neoliberalismo”. In: CASSINO, João F., SOUZA, Joyce e SILVEIRA, Sérgio A. da (org.). *Colonialismo de dados – como opera a trincheira algorítmica na guerra neoliberal*. São Paulo, Autonomia Literária.
- TAUILE, José Ricardo (2001). *Para (re)construir o Brasil contemporâneo. Trabalho, tecnologia e acumulação*. Rio de Janeiro, Contraponto.
- VALENTE, Jonas C. L. (2021). “Trabalho e Tecnologias da Informação e Comunicação: para uma crítica da noção de trabalho digital e uma abordagem marxista do fenômeno”. In: ALVES, Giovanni (org.). *Trabalho e valor. O novo (e precário) mundo do trabalho no século XXI*. Marília, Projeto Editorial Práxis.
- VICENTE, Damares e RAICHELIS, Raquel (2020). “Contrarreforma trabalhista no Brasil: desproteção da classe trabalhadora e desmanche de direitos”. In: SILVA, Ademir A. e PAZ, Rosângela D.O. (org.). *Políticas públicas e direitos sociais – no contexto da crise capitalista contemporânea*. São Paulo, Paulinas.

PERFIL PROFISSIONAL, ASSALARIAMENTO E REPRODUÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO NO SERVIÇO SOCIAL PAULISTA

Valter Martins

Terezinha Rodrigues

Najila Thomaz de Souza

INTRODUÇÃO

Este capítulo analisa o perfil profissional de assistentes sociais participantes da pesquisa no estado de São Paulo, a partir da análise marxista da teoria do valor-trabalho. Parte-se da compreensão de que a força de trabalho, como mercadoria especial, não se reproduz exclusivamente por meio do salário, mas por um conjunto de condições sociais, históricas e institucionais indispensáveis à manutenção da vida e da capacidade de trabalho. O perfil profissional é apreendido não como mera descrição de atributos individuais, mas como expressão de relações sociais historicamente determinadas, vinculadas à formação social brasileira, à divisão social, sexual e racial do trabalho e às particularidades do Serviço Social como profissão inscrita no campo da reprodução social.

Em diálogo com Yamamoto (2006, p. 25), é possível afirmar que o Serviço Social só se torna inteligível quando situado “no âmbito da produção e reprodução da vida social (ou das relações sociais)”, o que implica a recusa de leituras autocentradas da profissão e sua inscrição no movimento mais amplo das classes sociais, do Estado “como uma expressão condensada da trama do poder vigente” (p. 26) e das metamorfoses do trabalho no capitalismo contemporâneo. Conforme Yamamoto e Carvalho (2007), ao retomarem Marx, a forma salário encobre a apropriação do trabalho excedente, mistificando a exploração e obscurecendo a distinção entre trabalho necessário e trabalho não pago. Dessa forma, o perfil profissional analisado

neste capítulo deve ser interpretado como uma manifestação particular da reprodução da força de trabalho de assistentes sociais, e não como a mera soma de características individuais.

Essa direção analítica encontra na formulação da nova/velha morfologia do trabalho sua mediação central. Para Raichelis, Vicente e Vieira (2022, p. 15), há “no Serviço Social, uma nova morfologia do trabalho que mantém intrínseca relação com as tendências e metamorfoses do trabalho assalariado e da classe que vive da venda da força de trabalho”, em um capitalismo mundializado e financeirizado, profundamente atravessado pela incorporação das TICs. A formulação é especialmente forte porque não opõe, de maneira simplista, o “novo” ao “velho”. Antes, sugere que as determinações clássicas da exploração do trabalho assalariado persistem, mas se recombina com novos mecanismos de controle, intensificação, mensuração e disponibilidade permanente. O trabalho profissional de assistentes sociais, nesse quadro, não escapa à lógica geral da acumulação: ele é reprocessado pelas exigências contemporâneas da gestão, da tecnologia e da financeirização, ainda que mantenha especificidades próprias de um trabalho de serviços, relacional e intensamente mediado por linguagem, conhecimento e vínculos sociais.

Segundo Iamamoto (2006, p. 22), o “Serviço Social é uma especialização do trabalho, uma profissão particular inscrita na divisão social e técnica do trabalho coletivo”, e o(a) assistente social é um(a) trabalhador(a) especializado(a) que vende sua força de trabalho¹ a empregadores públicos e privados “que demandam essa força de trabalho especializada” (ibid., p. 24). Ao fazê-lo, a profissão ingressa “no universo da mercantilização, no universo do valor”, o que significa reconhecer que seu trabalho está simultaneamente vinculado à utilidade social dos serviços prestados e às formas de “produção ou/na redistribuição do valor e da mais-valia” (ibid.). Nessa mesma direção, Iamamoto e Carvalho (2007) afirmam o Serviço Social como parte do processo de produção e reprodução das relações sociais, formulação que segue decisiva para a análise do perfil aqui discutido.

É justamente aí que a contribuição de Iamamoto adquire plena atualidade. Ao sustentar que o processo de compra e venda da força de trabalho especializada

1. Para Iamamoto (2006, p. 97), o profissional, “ao vender a sua força de trabalho em troca do salário (valor de troca dessa mercadoria), entrega ao seu empregador o seu valor de uso ou o direito de consumi-la durante a jornada estabelecida”. A autora segue ao afirmar que, “durante a jornada de trabalho, a ação criadora do assistente social deve submeter-se às exigências impostas por quem comprou o direito de utilizá-la durante certo período de tempo conforme as políticas, diretrizes, objetivos e recursos da instituição”. Para a autora, “é no limite dessas condições que se materializa a autonomia do profissional na condução de suas ações”.

faz com que “o Serviço Social ingresse no universo da mercantilização, no universo do valor” (Iamamoto, 2006, p. 24), a autora desmonta qualquer idealização da profissão como esfera exterior ao mundo da valorização capitalista. A(o) assistente social é, nessa chave, trabalhador(a) assalariado(a) que vende sua força de trabalho: enquanto trabalho concreto, participa da criação e prestação de serviços socialmente necessários; enquanto trabalho abstrato, como dimensão indissociável de sua utilidade social, participa da produção e/ou redistribuição da riqueza social (ibid., p. 24). Ao mesmo tempo, Iamamoto mostra que a autonomia profissional só pode ser pensada nos limites históricos do assalariamento: o profissional “preserva uma relativa independência na definição de prioridades e das formas de execução do seu trabalho”, mas sua atividade se realiza sob “diretrizes, objetivos e recursos da instituição empregadora” (ibid., p. 97).

Raichelis (2011) retoma esse argumento ao insistir que assistentes sociais devem ser reconhecidos a partir de sua condição de trabalhadores(as) assalariados(as), submetidos às dinâmicas contemporâneas de precarização, insegurança contratual, intensificação, pressão por produtividade e violação de direitos. A pesquisa no estado de São Paulo oferece concretude a essa formulação ao mostrar uma categoria fortemente escolarizada, mas também continuamente pressionada à atualização, à multifuncionalidade e ao investimento privado em sua própria reprodução profissional.

Balizado por essas reflexões teóricas, este capítulo se volta à análise do perfil profissional de assistentes sociais no estado de São Paulo, participantes da pesquisa, considerando que estudos sobre perfis exigem mais do que a descrição de variáveis sociodemográficas e educacionais. Exigem reinscrever os dados no movimento histórico da produção e reprodução da vida social, compreendendo-os como expressão de relações sociais determinadas, impostas pela fase atual do capitalismo financeirizado. Nessa direção, a pesquisa realizada se mostra fecunda, pois permite apreender a composição sociodemográfica, a trajetória formativa e a participação política não como atributos isolados, mas como expressão de relações sociais concretas que atravessam a profissão.

Ainda, em diálogo com Marx e com a tradição crítica do Serviço Social, o capítulo examina o papel do Estado, das políticas sociais e dos serviços públicos na reprodução da força de trabalho, compreendendo-os como mediações contraditórias que, ao mesmo tempo que viabilizam a sustentação da vida, contribuem para a socialização parcial dos custos de reprodução requeridos pela acumulação capitalista.

Por fim, o capítulo relaciona o perfil de assistentes sociais às transformações contemporâneas da nova/velha morfologia do trabalho, com destaque para a

intensificação do trabalho, a precarização, a digitalização, a ampliação do tempo de trabalho não pago e a erosão das fronteiras entre trabalho e vida. Argumenta-se que tais processos incidem, de forma particular, sobre uma categoria profissional majoritariamente de mulheres, aprofundando o peso do trabalho reprodutivo e os desgastes materiais, subjetivos, físicos e mentais que atravessam o trabalho profissional no tempo presente.

PERFIL PROFISSIONAL, ASSALARIAMENTO E REPRODUÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO NO SERVIÇO SOCIAL PAULISTA

A composição majoritariamente feminina é marca estrutural da profissão e, na amostra paulista, essa realidade se impõe: 89,4% se identificam como mulheres cisgênero, 8,9% como homens cisgênero e apenas uma fração residual (0,83%) se situa fora desse binarismo. Em âmbito nacional, o recadastramento do Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), em 2022,² mostra proporção semelhante: 92,92% das(os) profissionais se identificam no feminino, 6,97% no masculino e 0,10% em outras expressões de gênero (CFESS, 2022).

Ainda assim, a pesquisa revela uma diversidade de orientação sexual significativa entre os respondentes, com 8,5% de pessoas bissexuais, 5,4% de homossexuais e 0,8% de pansexuais, assim como 0,8% de assexuais, o que reforça a necessidade de reconhecimento e valorização dessa pluralidade, especialmente em espaços profissionais, que devem se pautar pela equidade, pelo acolhimento e pelo respeito às identidades. Além disso, o fato de 1,2% dos participantes terem optado por não responder à questão pode sinalizar desconfiança em relação à pesquisa, percepção de insegurança institucional ou, ainda, a persistência de barreiras que limitam a naturalização do debate sobre sexualidade no contexto profissional.

Essa convergência não é meramente demográfica. Ela remete à inscrição histórica do Serviço Social em um campo de atividades socialmente associado às “expressões da questão social, circunscritas nas situações relacionadas à família,

2. As referências aos dados do recadastramento nacional de assistentes sociais realizado pelo CFESS não têm o objetivo de estabelecer análises comparativas entre as duas pesquisas, considerando os universos e as metodologias específicas, mas tão somente realizar contrapontos para iluminar aproximações e dissonâncias em alguns achados.

à saúde, à educação e à previdência, dimensões centrais para a reprodução social, especialmente da força de trabalho” (Rodrigues et al., 2025, p. 5), tradicionalmente atribuídas às mulheres e, por isso mesmo, desvalorizadas no mercado de trabalho.

Em Iamamoto (2006), a marca feminina da profissão aparece articulada a baixos salários e a um prestígio social rebaixado. Ela revela uma contradição decisiva: uma profissão que atua diretamente sobre/na reprodução da vida de sujeitos é exercida, majoritariamente, por mulheres que também suportam, em suas trajetórias concretas, o peso do trabalho doméstico, “reiterando a divisão sexual do trabalho e a posição feminina subalterna na hierarquia social” (Rodrigues et al., 2025, p. 4).

A composição racial da amostra introduz outra mediação incontornável. A pesquisa registra 54,1% de profissionais brancas(os), 24,7% pardas(os) e 19,1% pretas(os), observando, com razão, que a categoria “parda”³ requer leitura territorial e historicamente situada. O CFESS, em escala nacional, aponta 46,98% de brancas(os), 37,58% de pardas(os) e 12,76% de pretas(os) (CFESS, 2022), o que sugere, no caso paulista, maior peso relativo de brancas(os) e menor de pardas(os), embora com presença substantiva de profissionais negras(os).

O fundamental, entretanto, não é apenas registrar a diferença, mas compreendê-la: a reprodução da força de trabalho profissional é atravessada pelas hierarquias raciais da sociedade brasileira, que distribuem desigualmente acesso à universidade, à pós-graduação, aos concursos, aos espaços de maior estabilidade, aos cargos de poder e às trajetórias ocupacionais de maior reconhecimento. Ao trazer essa composição à cena, a pesquisa paulista faz ver que o perfil profissional da categoria de assistentes sociais não pode ser lido fora da trama do racismo estrutural (Almeida, 2020). Em diálogo com Mota (2014), pode-se afirmar que a análise do perfil profissional não deve se limitar às expressões imediatas da realidade, exigindo a apreensão das mediações e determinações subjacentes que articulam o singular à totalidade social.

3. Este dado requer uma atenção especial do ponto de vista espacial e fenotípico, tendo em vista as especificidades regionais da formação da população brasileira. Algumas pesquisas e análises estatísticas e sociodemográficas tendem a somar os percentuais da população autodeclarada parda e preta sob a categoria agregada de “população negra”. No entanto, tal abordagem, embora útil para evidenciar desigualdades raciais estruturais, pode ofuscar dinâmicas territoriais e históricas. Em diversas regiões do país, particularmente naquelas marcadas por processos intensos de miscigenação entre populações indígenas e brancas, o segmento classificado como “pardo” pode não corresponder à mesma identidade racial que em outros contextos. Assim, reconhecendo as polêmicas envolvidas nesse debate, é fundamental reconhecer que a categoria “pardo” possui conteúdo histórico, social e fenotípico diverso, cuja composição varia entre os territórios. Tal reconhecimento reforça a necessidade de leituras mais nuançadas e contextualmente situadas sobre a constituição racial da população brasileira.

A formação profissional comparece, nesse quadro, como mediação decisiva entre perfil, mercado de trabalho e reprodução da força de trabalho. A pesquisa evidencia que 92,1% da amostra possui graduação exclusivamente em Serviço Social, 7,7% acumulam outra graduação e 55,2% cursaram instituições privadas com fins lucrativos. O dado adquire relevo quando posto em diálogo com o CFESS, que registra a centralidade das instituições privadas na formação da categoria e a pequena incidência relativa da pós-graduação *stricto sensu* no conjunto nacional, observando que o acesso a mestrado e doutorado permanece concentrado em instituições públicas, sediadas, na sua maioria, em capitais, com exigências de dedicação intensa e incompatibilidade com as condições de trabalho da maioria das(os) profissionais (CFESS, 2022).

Em Yamamoto (2006), as transformações societárias aparecem articuladas às mudanças no mercado de trabalho profissional, nas funções e nos requisitos de qualificação. Isso permite compreender que a mercantilização atinge também a formação profissional, onde não constitui pano de fundo externo, mas parte da própria forma contemporânea de reprodução da força de trabalho de assistentes sociais: forma-se numericamente mais, sob pressão do aligeiramento crescente em circuitos educacionais fortemente privatizados e, muitas vezes, desigualmente distribuídos.

Essa tensão se adensa quando se examinam a pós-graduação, a educação permanente e o custeio da formação continuada. A pesquisa identifica uma amostra fortemente escolarizada: ampla maioria com alguma formação complementar (87,21%), forte predominância de especialização *lato sensu* (58,19%) e participação expressiva em cursos e eventos, sistemáticos ou ocasionais, combinada com significativo autofinanciamento da formação (24,2%). A leitura imediata desses dados poderia sugerir apenas compromisso da categoria com o aprimoramento profissional.

Em diálogo com Raichelis (2011), especialmente quando a autora aborda a intensificação do trabalho, a ausência de políticas de capacitação profissional, os limites da autonomia relativa e o aumento das exigências institucionais, pode-se compreender que a qualificação tende a ser crescentemente deslocada para a responsabilidade do próprio trabalhador(a). Como explicita Araujo (2016), o valor da força de trabalho não se restringe aos meios de subsistência necessários à manutenção imediata do trabalhador(a), incorporando também os custos de aprendizagem e formação requeridos para a constituição de uma força de trabalho desenvolvida e específica. Se assim é, o aumento das exigências de qualificação eleva também

os custos de reprodução dessa força de trabalho. Quando tais custos são arcados privadamente, sem correspondência salarial e institucional, acentua-se a tendência à reprodução desigual e, em certos casos, insuficiente da capacidade de trabalho.

É nesse ponto que o debate sobre valor e preço da força de trabalho se revela especialmente fecundo. Marx demonstra que o capitalista paga o valor, ou o preço divergente do valor, da força de trabalho e, em troca, obtém o direito de dispor dessa força viva durante a jornada, apropriando-se gratuitamente do trabalho excedente nela contido (Marx, 2013). A forma-salário, contudo, encobre essa relação ao fazer com que a parte paga da jornada apareça como remuneração da jornada inteira, apagando a divisão entre trabalho necessário e o trabalho não pago e fazendo todo o trabalho aparecer como trabalho pago (*ibid.*).

Iamamoto e Carvalho (2007) retomam essa formulação para mostrar que a forma salário mistifica precisamente a desigualdade que funda a exploração. Como acrescenta Araujo (2016), se o preço da força de trabalho baixa ao limite mínimo dos meios de subsistência fisicamente indispensáveis, sua reprodução se realiza de forma atrofiada; e argumenta também que o aumento da jornada ou da intensidade do trabalho amplia o desgaste e requer elevação correspondente dos meios necessários à reprodução. Aplicado ao universo do Serviço Social, esse debate permite apreender o significado crítico dos custos invisibilizados que recaem sobre a categoria: formação, atualização permanente, aquisição de equipamentos, internet, energia, disponibilidade contínua, desgaste psíquico e recomposição da saúde física e mental.

A tese da proletarização do trabalho, formulada por Camargo (2019) com base em Braverman, recoloca essas mediações em chave mais aguda. A autora sustenta que a proletarização do trabalho do(a) assistente social se expressa em precarização, informalidade, terceirização, intensificação, salários rebaixados, contratos temporários, sobrecargas, humilhações e adoecimento (Camargo, 2019, 2021). O ponto mais importante de sua análise é que a proletarização não significa pura e simples desqualificação técnica, mas forma contemporânea de subordinação da força de trabalho profissional às exigências da acumulação. Assim, a ampliação dos espaços ocupacionais do Serviço Social não equivale, por si só, à valorização homogênea da profissão; pode coexistir com maior segmentação interna, ampliação da vulnerabilidade contratual, simplificação de tarefas e maior substitutibilidade relativa do trabalho especializado.

É nesse quadro que se pode mobilizar a hipótese de Iamamoto (2009) sobre a noção de um “exército assistencial de reserva”, numa leitura atual, que se expressa por uma disponibilidade ampliada, diferenciada e socialmente hierarquizada de assistentes sociais, funcional à gestão da questão social, cuja existência reforça a

concorrência interna, amplia a vulnerabilidade contratual, favorece a simplificação e segmentação de tarefas e tensiona, em graus variados, a autonomia profissional. Nesse sentido, a expansão do mercado de trabalho pode conviver com novas formas de mercantilização do trabalho profissional, com a intensificação dos controles institucionais e com a recomposição permanente de contingentes profissionais mais substituíveis e expostos à precarização.

As TICs, por sua vez, intensificam e requalificam esse quadro. Para Rodrigues, Melatti e Melo (2022, p. 105), a “precarização do trabalho alcança patamares ainda mais evidentes, configurando uma nova morfologia do trabalho” no contexto da chamada “revolução digital”, em que processos automatizados, logística informacional e controle digital passam à “substituição do trabalho vivo (representado pela força de trabalho em ação)” (ibid., p. 106). A incorporação das TICs, longe de ser mero aprimoramento instrumental, reconfigura ritmos, tempos, formas de controle e expectativas de disponibilidade, produzindo exigências contínuas, uniformes e repetitivas, sob rigorosa disciplina temporal. Em diálogo com Marx (2013), trata-se de reconhecer, em outro patamar histórico, a ampliação do poder do trabalho morto sobre o trabalho vivo e o aprofundamento da sujeição do trabalhador às condições técnicas e organizacionais da acumulação. No Serviço Social, isso se materializa em mais sistemas, mais registros, mais monitoramento, mais urgência, mais tarefas em fluxo contínuo e maior dissolução das fronteiras entre tempo de trabalho e tempo de não trabalho.

Todavia, o perfil paulista da categoria profissional não autoriza uma leitura unilateralmente reificada da categoria, isto é, uma interpretação que reduza assistentes sociais à condição de força de trabalho passiva, homogênea e integralmente capturada pelas determinações do assalariamento, da precarização e dos mecanismos contemporâneos de controle do trabalho. Embora tais determinações sejam centrais para compreender a reprodução da força de trabalho profissional, os dados relativos à elevada participação em conselhos, movimentos sociais, fóruns, sindicatos e entidades profissionais, associada ao número muito reduzido de pessoas sem inserção em espaços de mobilização, sugerem forte densidade de engajamento político.

Esse dado dialoga diretamente com Mota (2014), para quem a dimensão política do trabalho do(a) assistente social exige problematizar as expressões cotidianas e imediatas da realidade, identificando as mediações que permitem apreender criticamente os processos sociais. Também em Iamamoto (2006), a autonomia relativa decorre do próprio caráter contraditório das relações sociais e da possibilidade de redirecionar o sentido das ações profissionais para a construção da cidadania, da esfera pública e da democratização do poder. A participação

política, nessa direção, não aparece como elemento externo ao perfil profissional, mas como parte constitutiva da própria reprodução ética e política da força de trabalho, na medida em que alimenta crítica, organização coletiva e resistência às tendências de pragmatismo, gerencialismo e redução tecnicista do trabalho.

REPRODUÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO, REPRODUÇÃO SOCIAL E PERFIL PROFISSIONAL

A compreensão da reprodução social da força de trabalho impõe a discussão da teoria do valor-trabalho como central para a compreensão crítica da dinâmica contraditória das relações sociais na sociedade capitalista, na medida em que expressa “as relações sociais entre produtores mercantis, assim como seus desdobramentos históricos na constituição do capital como relação social e na transformação da mercadoria como produto do capital” (Iamamoto, 2011, p. 54). Isto significa que para produzir e reproduzir os meios de vida, são estabelecidos, historicamente vínculos e relações mútuas.

Ressalta-se que essa não é uma discussão nova, mas inaugurada na década de 1980, na clássica e fundamental obra de Yamamoto e Carvalho (2007), no esforço teórico de compreender como o trabalho é expropriado e profundamente funcional à lógica da acumulação capitalista, situando o Serviço Social na dinâmica da reprodução das relações sociais. As “respostas às exigências básicas da reprodução da vida da classe trabalhadora, social e historicamente definidas, são transformadas pela lógica que preside o processo de valorização, num meio e diversificação dos ramos de aplicação produtiva do capital” (Iamamoto e Carvalho, 2007, Estavap. 101). Assim, a reprodução das relações sociais é a “reprodução de determinado modo de vida que envolve o cotidiano da vida em sociedade: o modo de viver e de trabalhar, de forma socialmente determinada dos indivíduos em sociedade” (ibid., p. 72). Essa concepção nos possibilita pensar as dimensões da vida social representada no trabalho, na família, no lazer, dentre outras esferas do viver.

Marx (2013) reconhece que a reprodução social é indispensável à lógica de manutenção e acumulação ampliada do capital:

O capital que foi alienado em troca da força de trabalho é convertido em meios de subsistência, cujo consumo serve para reproduzir os músculos, os nervos, os ossos, o cérebro dos trabalhadores existentes e para produzir novos trabalhadores. Dentro dos limites do absolutamente necessário, portanto, o consumo individual da classe trabalhadora é a reconversão dos meios de

subsistência, alienados pelo capital em troca da força de trabalho, em nova força de trabalho a ser explorada pelo capital. Tal consumo é produção e reprodução do meio de produção mais indispensável ao capitalista: o próprio trabalhador. (p. 788)

Assim, afirma-se que a força de trabalho é mercadoria especial, o que abre para as contribuições de Huws (2017), de que a reprodução da força de trabalho na sociabilidade capitalista é caracterizada por três elementos: “a necessidade de subsistência dos trabalhadores, seu trabalho e a mais-valia expropriada dos resultados desse trabalho, sem os quais o capital não pode ser acumulado ou o capitalismo se perpetuar” (p. 322). Para saber quanto de mais-valia é gerado e como ela o é, a partir de qualquer unidade de trabalho, “é necessário saber o custo da reprodução desse trabalhador, e quanto do seu tempo de trabalho é ‘tempo de trabalho necessário’, exigido para manter sua vida” (p. 351).

Essas afirmativas trazem a centralidade da necessidade de subsistência dos trabalhadores(as). Subsistência forjada nas relações sociais, onde o termo, para a autora, necessita aprofundamentos. Como definir subsistência de forma profunda? As questões que levanta nos trazem importantes reflexões. Subsistência “inclui apenas o que o trabalhador individual precisa para manter-se ou também inclui o que é requerido para o sustento de todo o seu lar?” (p. 323). A autora avança na discussão ao afirmar que a subsistência dos(as) trabalhadores(as) é obtida não apenas como resultado direto do trabalho assalariado, mas também através da redistribuição por meio do sistema financeiro (na forma de crédito, seguros, planos de previdência, etc.) e por meio do Estado (em forma monetária, através dos impostos e sistemas de seguridade social e, em espécie, por meio de serviços fornecidos).

[...] embora os trabalhadores normalmente entrem no mercado de trabalho como indivíduos separados, a sua subsistência ocorre em domicílios nos quais várias pessoas podem coabitar. Pelo fato de esses domicílios variarem consideravelmente em tamanho, composição e no número de membros ocupados com trabalho remunerado, o mesmo salário poder ter de se esticar para cobrir a subsistência de um número variável de pessoas. (Huws, 2017, p. 352)

Essa compreensão é complementada por Arruzza (2023, p. 621), ao afirmar que, para viver e trabalhar, impõe-se a necessidade de reproduzir a força de trabalho, o que, em primeiro lugar, significa “regenerar o trabalhador ou a trabalhadora; em segundo, significa manter e regenerar a família da trabalhadora (ou as trabalhadoras em um sentido mais amplo)”, e este trabalho reprodutivo tem sido realizado predominantemente por mulheres. Em uma sociedade conservadora,

o papel da mulher foi legitimado e naturalizado no campo da reprodução na esfera privada, mascarando o componente político e econômico da lógica da acumulação capitalista.

Os dados analisados sobre o perfil de assistentes sociais confirmam a realidade da dupla jornada de trabalho, com expressiva parcela acumulando atividades no âmbito da produção econômica e da reprodução social. Tal constatação reforça o argumento de que o trabalho reprodutivo – historicamente invisibilizado – permanece fortemente ancorado nas dinâmicas cotidianas das mulheres. Ainda, outro dado importante é o da responsabilidade total ou parcial das despesas na unidade familiar: 47% apontaram o compartilhamento das despesas com outros membros da residência, seguidos de 44% que assumem exclusivamente e majoritariamente as despesas, ampliando a responsabilização pela reprodução social; e, na articulação com os rendimentos, a necessidade de outros vínculos de trabalho. Ainda que em baixa escala, 9,6% informaram duplo vínculo, seguido de 8,1% desempregadas no momento da aplicação do questionário. Este percentual de desempregadas/os se mostrou maior que a taxa de desemprego no estado de SP no ano de 2023, com 7,5%, sendo que, no Brasil, a taxa ficou na ordem de 7,8% (IBGE). O expressivo número de assistentes sociais desempregadas(os) enseja outros estudos, porém algumas hipóteses podem ser apontadas, a exemplo do crescimento do número de formandos(as), principalmente no ensino privado, fortalecendo as análises de Iamamoto (2009) quanto ao “exército assistencial de reserva”.

Em relação a quantas pessoas residem no domicílio familiar, foram constatadas unidades familiares com número pequeno de pessoas: com 3 (30%), seguidas por 2 (28%). Morar sozinha representou 5% e, com mais de quatro pessoas na casa, 4%. A pesquisa revelou que a maioria das assistentes sociais, para além do trabalho na sua área de formação, é também responsável pelas tarefas domésticas no seu domicílio, dedicando a esta atividade entre 2 e 4 horas do seu tempo. Além disso, 73% consideram-se responsáveis pelo trabalho reprodutivo realizado no domicílio. Ao correlacionar com a questão de cuidados sistemáticos com outras pessoas no ambiente doméstico, 34% afirmaram cuidados com crianças e adolescentes, seguidos de 7% para idosos e 7% para pessoas com deficiências.

O familismo do trabalho de reprodução social, ou seja, a sua realização prioritária no interior do núcleo familiar e, em especial, pelas mulheres, evidencia a ausência ou a limitação de políticas públicas universais e estruturantes voltadas ao suporte das atividades de reprodução social.

Essa lacuna revela uma dimensão da crise da reprodução social, conforme discutido por Bhattacharya (2023), na qual o ônus do cuidado recai

desproporcionalmente sobre os ombros das mulheres trabalhadoras e seu custo sobre a própria classe trabalhadora. A baixa incidência de afastamentos formais para o trabalho de cuidado demonstra, por sua vez, tanto a precariedade do direito ao cuidado na legislação trabalhista quanto os obstáculos práticos que impedem seu efetivo usufruto. Demonstra, ainda, a intensificação do trabalho, sendo que esse direito foi indicado por apenas 16% das respondentes. Fato que chama a atenção para as formas com que o(a) trabalhador(a) busca, de forma individual, responder às demandas/necessidades cotidianas. Em 48% das afirmativas a essa questão, o afastamento remunerado ocorreu para cuidado com filhos(as).

Mesmo em contextos familiares com menos integrantes, o peso do trabalho na unidade doméstica permanece significativo, refletindo a persistente naturalização da mulher como principal responsável por esse espaço, como argumenta Vogel (2022). Essa dinâmica é inseparável das determinações históricas da divisão sexual do trabalho e da lógica capitalista de acumulação. Das(os) respondentes, 59% apontaram que são as(os) principais responsáveis pelo trabalho na unidade familiar. Para este trabalho, em termos de carga horária, 43% informaram entre 2 e 4 horas diárias, sendo que, na outra ponta, com 2%, mais de 8 horas, o que sugere, ainda que em uma escala menor, assistentes sociais com cargas altas de trabalho (como assistente social e no âmbito da unidade familiar).

Segundo Ruas (2020), a reprodução da vida está atravessada por desigualdades estruturais, sendo marcada por uma profunda sobrecarga de trabalho para as mulheres, em especial negras e pobres. Para a autora, a precarização do trabalho de cuidados e a sua responsabilização individualizada refletem a forma como o capital transfere o custo da reprodução social para os domicílios, desonerando o Estado e o mercado, encobrindo o trabalho reprodutivo não pago. Na questão sobre a inserção de respondentes em programas de transferência monetária ou outro benefício social, apenas 12% informaram que sim, sendo 10% vinculados às aposentadorias, o que nos faz pensar que uma parcela (ainda que pequena) de assistentes sociais compõe sua renda familiar com recursos financeiros oriundos de aposentadorias. Confirma-se a importância das políticas sociais no âmbito da reprodução social de assistentes sociais, seja no campo profissional, seja por meio da inserção como usuárias(os) das políticas públicas.

O PAPEL DO ESTADO, DAS POLÍTICAS SOCIAIS E DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NA REPRODUÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO

Como sabemos, o Estado, no modo de produção capitalista, tem papel fundamental na produção e reprodução social, em uma sociabilidade marcada pelo capital como relação social. Temos acordo com Lenin (2010) de que o Estado é produto e manifestação dos antagonismos inconciliáveis das classes e é nesses processos que assistentes sociais atuam, sendo o Estado o maior empregador dessa força de trabalho. Os dados da pesquisa paulista reforçam essa situação: 47,8% informaram a condição de estatutárias e a entrada no principal vínculo por meio de concurso público (53,4%).

Concordamos com Rocha (2025) que o Serviço Social é uma profissão que se insere na divisão social e técnica do trabalho, tendo como determinação o movimento do capital em sua etapa monopolista. Profissão que atua no âmbito da reprodução social da força de trabalho e delinea-se a partir do lugar em que os sujeitos subalternizados ocupam em relação à acumulação de capital (Rocha, 2025).

O trabalho de assistentes sociais ocorre majoritariamente nas políticas sociais e, neste campo, a unidade política social-política econômica é fundamental, na medida em que expressa as lutas sociais e mudanças nas relações entre as classes sociais. A partir das políticas sociais, é possível mensurar as ações do Estado em determinado contexto de ofensiva capitalista.

Na órbita do capital, as políticas sociais são abordadas como uma forma de socializar os custos de reprodução da força de trabalho, o que é preferível ao aumento de salário porque isso afetaria diretamente a lucratividade. São, então, encaradas como “salário indireto”, pois, enquanto se mantém o salário aquém das reais necessidades da classe operária, amplia-se a rede de serviços sociais, no intuito de garantir a reprodução material da força de trabalho, sem, porém, aumentar o valor pago por ela. (Alves, 2012, p. 43)

Assim, o Estado, ao buscar novas formas de legitimação, lança mão das políticas sociais, confirmando a correlação de forças presentes no tecido social.

Nos períodos de crise, dentre essas, a de superprodução,⁴ o Estado é pressionado pela classe trabalhadora e tem um papel fundamental na reprodução social da classe trabalhadora, sendo as políticas sociais respostas a esse movimento.

No Brasil, será a partir da Constituição Federal de 1988 que as políticas de seguridade social passam a ser reconhecidas como direito social. Quando isso ocorre, amplia-se o número de assistentes sociais atuando nas políticas públicas, especialmente na Política de Assistência Social; no entanto, será com as aprovações da Política Nacional de Assistência Social (PNAS/2004), da Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB - SUAS/2005) e da NOB Recursos Humanos (2006) que teremos um aumento vertiginoso de assistentes sociais nessa área.

A assistência social e os serviços sociais básicos conformam propriamente a intervenção do Estado frente ao acirramento dos antagonismos sociais produzidos pelo desenvolvimento do capitalismo. De um lado, o Estado responde às necessidades de reprodução do capital, ao assegurar a reprodução da fonte de criação do valor – a força de trabalho – e, de outro, responde – e passiviza – conflitos sociais atuando, portanto, para a legitimação da ordem burguesa. (Ferreira, 2017, p. 120)

Os dados da pesquisa demonstram que 91,8% das(os) assistentes sociais atuam nas políticas sociais, sendo que a política de assistência social comparece com a maior concentração, 42,27%, seguida da saúde com 18,8%, dados que se aproximam da pesquisa nacional do CFESS (2024), em que 49,79% estão na assistência social e 22,75% na saúde.

Porém, as(os) assistentes sociais não encontram na política de assistência social salários, condições de trabalho e formas de contratação dignas e adequadas, pois, embora nas últimas décadas essa política tenha passado por avanços significativos no tocante à regulamentação,⁵ sua implementação não foi acompanhada do orçamento público e dos interesses políticos necessários para garantir sua efetivação.

No estado de São Paulo, prevaleceram/prevalecem ações que reforçam a benevolência e a caridade; a maioria das cidades ainda possui o fundo de solidariedade,

4. No capitalismo, tende-se à abundância da produção enquanto, também, há tendência da abundância do consumo. Entretanto, a produção se expande de maneira ilimitada, enquanto os consumidores sofrem com uma barreira que limita o consumo. Ver mais em Santos, 2022.

5. Reconhecemos a contribuição e luta das(os) assistentes sociais para que a Assistência Social fizesse parte da Seguridade Social na construção da Constituição Federal (1988) e demais legislações.

que atua na lógica do *primeiro-damismo*; todavia, é o espaço sócio-ocupacional com maior número de assistentes sociais, pois é uma política social estratégica na ofensiva do capital.

[...] as políticas que integram a seguridade social brasileira longe de formarem um amplo e articulado mecanismo de proteção, adquiriram a perversa posição de conformarem uma unidade contraditória: enquanto avançam a mercantilização e privatização das políticas sociais de saúde e previdência, restringindo o acesso e os benefícios que lhes são próprios, a assistência social se amplia, na condição de política não contributiva, transformando-se num novo fetiche de enfrentamento à desigualdade social, na medida em que se transforma no principal mecanismo de proteção social no Brasil. (Mota, 2010, p. 134)

Os dados da pesquisa do CFESS (2022) demonstraram que a política de assistência social paga os menores salários entre as políticas sociais, e assim como as outras políticas públicas é marcada pela terceirização⁶ e péssimas condições de trabalho. Este dado não reflete a realidade na amostra paulista, sendo que 35,07% responderam ter vinculação funcional em Organizações da Sociedade Civil (OSC), Organizações Sociais (OSs), Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (Oscip) e fundações. Por outro lado, com 61,54%, estão as(os) assistentes sociais com trabalho em órgãos públicos (municipal, estadual e federal) na condição de estatutárias(os). Ainda que estatutárias/os, a renda média prevalente na amostra paulista aponta que 43,34% recebiam até 5 salários mínimos à época, representando baixos salários.

Os baixos salários reverberam diretamente no processo de reprodução social dessas trabalhadoras, sendo que 12,9% informaram a necessidade de complementação de renda e duplo vínculo, atuando também em assessorias, consultorias, tutorias, perícias sociais e em outras áreas totalmente diferentes da formação profissional, a exemplo de respostas ligadas a *freelancer*, artista circense, enfermagem e, mesmo, à área de confeitaria. Esse contexto reforça as cargas horárias extensivas de trabalho acrescidas dos cuidados familiares e afazeres domésticos.

Concordamos com Bhattacharya (2023), que afirma não haver uma separação entre a esfera econômica e não econômica, “mas sim, de como o impulso econômico da produção capitalista condiciona o chamado não econômico. O “não econômico” inclui, entre outras coisas, tipo de Estado, instituições jurídicas e forma

6. Conforme a prefeitura de São Paulo (2026), na capital paulista, ela é executada em 97% por Organizações da Sociedade Civil (OSC).

de propriedade de uma sociedade” (p. 27). Essa consideração nos permite associar a condição de assistentes sociais trabalhadoras(es) do Estado ao campo da reprodução social, seja em seus processos de trabalho cotidiano junto a outros sujeitos sociais, seja no campo de sua própria reprodução social nas unidades domésticas.

Assim, as condições de trabalho e as formas de contratação dos(as) assistentes sociais impactam na reprodução social: a primeira para garantir a execução do trabalho de forma adequada e em consonância com as legislações profissionais, evitando, assim, adoecimentos e violências no trabalho; e a segunda determinará a correlação de forças entre empregador(a) e empregada(o). Nessa condição, embora assistentes sociais estatutários não vivenciem as ameaças e o temor de demissão, estão sujeitas(os) às situações de assédios e pressões pelo cumprimento de metas que imperam nos espaços ocupacionais. As metas e pressões configuram-se expnenciadas pelos processos de mercantilização e mercadorização que atingem os serviços públicos de saúde, educação, assistência social, previdência, etc., na medida em que se tornaram espaços importantes de acumulação.

Nesse processo de mercadorização, que pode ser considerado como um tipo de “acumulação primitiva secundária”, atividades que já eram realizadas, na economia remunerada, pelo seu valor de uso (tais como educação, ou serviço de saúde) são padronizadas de tal forma que elas podem ser negociadas para obtenção de lucros e apropriadas pelo capital: o valor de uso é transformado, portanto, em valor de troca. (Huws, 2017, p. 289)

Na cidade de São Paulo, mais de 60% dos serviços de saúde estão terceirizados, sendo executados por OSs (Rocha e Damasceno, 2024); a maioria desses serviços possui assistentes sociais contratadas, que recebem salários menores que as(os) servidoras(es) públicas(os) e estão em condições de trabalho ainda mais precarizadas. Sem Plano de Cargos, Carreiras e Salários (PCCS), precisam cumprir metas e indicadores impossíveis de serem alcançados, convivem com acúmulo e sobrecarga de trabalho, desvios de função, além de terem sindicatos diferentes.

A terceirização fragmenta, divide, aparta, separa as identidades coletivas, individualiza e cria concorrência entre os que trabalham, muitas vezes, no mesmo local, nas mesmas funções, “mas estão separados de fato e simbolicamente pelo crachá diferente e pelos diferentes uniformes, que identificam os de primeira e de segunda categoria” (Antunes e Druck, 2014, p. 18).

Talvez a mais eficiente máxima da ordem estabelecida de toda História criada pelos romanos muito antes do estabelecimento do capitalismo, seja aquela que diz “*divide et impera*”, “divide e governa”. De fato, as nefastas divisões

nos escalões da classe trabalhadora ficam em dolorosa evidência tanto dentro de cada país, como internacionalmente, para além das fronteiras. (Mészáros, 2011, p. 148; grifos do autor)

A precarização do trabalho se expressa na falta de concursos públicos, gestão do trabalho via assédio moral, contratação de trabalhadoras(es) terceirizados(as), pejetizados(as), quarteirizados(as), por pregão, em que os vínculos empregatícios são extremamente precários. Araújo (2022) apresenta que a contratação dessas profissionais via pregão é “um processo em que o profissional se submete à concorrência e ao rebaixamento dos valores remuneratórios dos seus serviços para garantir a possibilidade de prestar serviços ao Estado” (Araújo, 2022, p. 208). Os dados da pesquisa no estado de São Paulo, ainda que com um percentual pequeno (uma resposta), aparece no conjunto das respostas, indicando sua existência no estado que mais emprega assistentes sociais no Brasil.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O perfil profissional de assistentes sociais no estado de São Paulo revela uma categoria fortemente feminizada, racialmente tensionada, formada sob o peso decisivo do setor privado, pressionada à qualificação contínua, atravessada pela intensificação mediada pelas TICs e, simultaneamente, politicamente mobilizada, expressando a forma contemporânea de reprodução da força de trabalho no interior da nova/velha morfologia do trabalho. Trata-se, portanto, de uma categoria profissional que atua sobre/na reprodução social da vida de outros sujeitos, ao mesmo tempo que vivencia, em suas condições de reprodução da vida, as contradições entre assalariamento, mercantilização da formação e precarização de sua própria força de trabalho.

Esse conjunto de reflexões nos possibilita identificar as condições de reprodução da força de trabalho de assistentes sociais como mercadoria especial no campo da produção e reprodução social. Componentes da classe trabalhadora, não estão isentas às intempéries que a categoria coletivamente vivencia. Uma parte crescente convive com baixos salários, intensificação do processo de trabalho, condições de trabalho extremamente precarizadas, sobrecarga, acúmulo e desvio de função, que impactam diretamente na forma como se organizam para viver e trabalhar na sociedade capitalista. O que evidencia que a luta pelo fim da exploração, opressão, propriedade privada, divisão de classes, próprias do modo de produção capitalista, deve associar-se à luta por profundas transformações no campo da reprodução social.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Silvio Luiz de (2020). *Racismo estrutural*. São Paulo, Jandaíra.
- ALVES, Adriana Amaral Ferreira (2012). *Assistência social: história, análise crítica e avaliação*. Curitiba, Juruá.
- ANTUNES, Ricardo e DRUCK, Graça (2014). “A epidemia da terceirização”. In: ANTUNES, Ricardo (org.). *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil III*. São Paulo, Boitempo.
- ARAÚJO, Állison Cleiton (2022). *A mercadorização dos serviços sociais públicos: tendências contemporâneas e inflexões no exercício profissional de assistentes sociais*. Tese de doutoramento em Serviço Social. Recife, Universidade Federal de Pernambuco.
- ARAUJO, Elizeu Serra de (2016). Sobre as categorias valor e preço da força de trabalho em Marx. *Revista Economia Ensaios*, Uberlândia, Minas Gerais, Brasil, v. 30, n. 2. DOI: 10.14393/REE-v30n2a2016-7. Disponível em: <https://seer.ufu.br/index.php/revistaeconomiaensaios/article/view/30511>. Acesso em: 4 mar. 2026.
- ARRUZA, Cinzia. e BHATTACHARYA, Tithi (2023). Teoria da Reprodução Social: elementos fundamentais para um feminismo marxista. Entrevista. Tradução de Camila Carduz Rocha e Clara Saraiva. *Contemporânea*, v. 13, n. 2, pp. 619-651, maio/ago.
- BHATTACHARYA, Tithi (2023). “Como não deixar a classe de lado: reprodução social do trabalho e a classe trabalhadora global”. In: MACHADO, Bárbara A. e SOUZA, Flávia F. de (org.). *Gênero, raça e reprodução social*. São Paulo, Usina, pp. 19-46.
- CAMARGO, Maria Angelina Baía de Carvalho de Almeida (2019). *Processamento e proletarianização do trabalho do assistente social no acirramento da crise capitalista: estudo das condições e das relações de trabalho na cidade de Teófilo Otoni, Minas Gerais*. Tese de doutoramento em Serviço Social. São Paulo, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Disponível em: <https://sapientia.pucsp.br/bitstream/handle/22384/2/Maria%20Angelina%20Ba%20C%20A%20D%20e%20Carvalho%20de%20Almeida%20Camargo.pdf>. Acesso em: 22 jan. 2026.
- CAMARGO, Maria Angelina B. de Carvalho de A. (2021). Relações e condições de trabalho do assistente social na atualidade: a proletarianização da profissão. *Serviço Social & Sociedade*, n. 142, pp. 488-507. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.261>. Acesso em: 10 mar. 2026.
- CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS) (2022). *Perfil de assistentes sociais no Brasil: formação, condições de trabalho e exercício profissional*. Brasília, DF, CFESS.
- CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS) (2024). *Formação, trabalho e participação sociopolítica: dados complementares ao perfil de Assistentes Sociais no Brasil*. Brasília, DF, CFESS.

- FERREIRA, Verônica Maria (2017). *Apropriação do tempo de trabalho das mulheres nas políticas de saúde e reprodução social: uma análise de suas tendências*. Tese de doutoramento em Serviço Social. Recife, Universidade Federal de Pernambuco.
- HUWS, Úrsula (2007). *A formação do cibertariado: trabalho virtual em um mundo real*. Tradução de Murillo Van der Laan. Campinas, Editora da Unicamp.
- IAMAMOTO, Marilda Vilela (2011). *Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão Social*. 5. ed. São Paulo, Cortez.
- IAMAMOTO, Marilda Villela (2006). *O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. 10. ed. São Paulo, Cortez.
- IAMAMOTO, Marilda Villela e CARVALHO, Raul de (2007). *Relações sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica*. 21. ed. São Paulo, Cortez.
- IAMAMOTO, Marilda Villela (2009). “O Serviço Social na cena contemporânea”. In: CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS) e ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENSINO E PESQUISA EM SERVIÇO SOCIAL (ABEPSS). *Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais*. Brasília, DF, CFESS/ABEPSS; CEAD/UnB, pp. 15-50.
- LENIN, Vladimir Ilitch (2007). *O Estado e a revolução: o que ensina o marxismo sobre o Estado e o papel do proletariado na revolução*. São Paulo, Expressão Popular.
- MARX, Karl (2013). *O capital: crítica da economia política: livro I: o processo de produção do capital*. Tradução de Rubens Enderle. São Paulo, Boitempo.
- MÉSZÁROS, István (2011). *A crise estrutural do capital*. 2. ed. São Paulo, Boitempo.
- MOTA, Ana Elizabete (2014). Espaços ocupacionais e dimensões políticas da prática do assistente social. *Serviço Social & Sociedade*, n. 120, pp. 694-705. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.005>. Acesso em: 30 mar. 2026.
- MOTA, Ana Elizabete Fiuza Simões (org.) (2010). *O mito da assistência social: ensaios sobre Estado, política e sociedade*. 4. ed. São Paulo, Cortez.
- RAICHELIS, Raquel (2011). O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos. *Serviço Social & Sociedade*, n. 107, pp. 420-437. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0101-66282011000300003>. Acesso em: 16 mar. 2026.
- RAICHELIS, Raquel, VICENTE, Damares e VIEIRA, Nuria Pardillos (org.) (2022). *Nova-velha morfologia do trabalho no Serviço Social: TTCs e pandemia*. (Apresentação). São Paulo, Educ.
- ROCHA, Camila Carduz, BELTRÃO, Mariana Fernandes Alcoforado e OLIVEIRA, Rayane Noronha (2025). Cinco notas a propósito da Teoria da Reprodução Social e suas contribuições ao Serviço Social. *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, Cortez, v. 148, n. 3. DOI: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.441>

- RODRIGUES, Terezinha de Fátima, MELATTI, Kelly Rodrigues e MELO, Sabrina (2022). “Trabalho profissional de assistentes sociais: a precarização do trabalho no contexto das tecnologias da informação e comunicação (TICs)”. In: RAICHELIS, Raquel, VICENTE, Damares e VIEIRA, Nuria P. (org.). *Nova-velha morfologia do trabalho no Serviço Social: TICs e pandemia*. São Paulo, Educ/Capes, pp. 105-116.
- RODRIGUES, Terezinha de Fátima, DEGENSZAJN, Raquel Raichelis, MARTINS, Valter, SOUZA, Najila Thomaz de, ARANTES, Tamires de Sousa e SOUSA, Daiane Alves Lima (2025). Reprodução social e trabalho profissional: aproximações ao perfil de assistentes sociais em São Paulo. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ASSISTENTES SOCIAIS, 18, 2025, Salvador, BA. *Anais eletrônicos...* Brasília, DF, CFESS. Disponível em: https://cfess.org.br/cbas2025-assets/pdf/625-1280392_30_07_2025_15-20-37_6610_v4.pdf. Acesso em: 16 mar. 2026.
- RUAS, Rhaysa (2020). Teoria da Reprodução Social: apontamentos para uma perspectiva unitária das relações sociais capitalistas. *Rev. Direito e Práx.*, Rio de Janeiro, v. 12, n. 1, pp. 379-415. Disponível em: SciELO Brasil - Teoria da Reprodução Social: apontamentos para uma perspectiva unitária das relações sociais capitalistas Teoria da Reprodução Social: apontamentos para uma perspectiva unitária das relações sociais capitalistas. Acesso em: 8 jul. 2025
- VOGEL, Lise. (2022). *Marxismo e a opressão às mulheres, rumo a uma teoria unitária*. São Paulo, Expressão Popular.

Declaramos que o software Grammarly for Word foi utilizado exclusivamente para auxiliar na revisão linguística deste capítulo, incluindo aspectos gramaticais, ortográficos, sintáticos e de estilo. A concepção, a argumentação, a análise, o conteúdo e as conclusões apresentados são de inteira responsabilidade dos autores.

MERCADORIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, INTENSIFICAÇÃO DIGITAL E CONDIÇÕES DE TRABALHO DA(O) ASSISTENTE SOCIAL

Ana Clara Gomes Picolli
Ana Maria Santana de Alcântara
Tânia Diniz

INTRODUÇÃO

Estamos vivendo uma quadra histórica de muita efervescência econômica, política, social, cultural e ambiental, cujas mudanças na conformação do modo de produção capitalista tiveram lugar nos anos 1970/1980, com eventos que marcaram a transição da rigidez do fordismo para a flexibilização dos processos de trabalho e dos mercados, desidratando o denominado Estado de Bem-Estar. E, com o (re) desenho das políticas econômicas e sociais, essas mudanças objetivaram contribuir para superar a crise que se instalava e que se intensificou ao final da década de 2000, com a expansão de um padrão rentista-extrativista de acumulação, ante a diminuição dos ritmos de crescimento, impulsionando diversas modalidades de apropriação do valor em países do Ocidente. Ainda que sinteticamente, é importante mencionar as estratégias que foram adotadas no cumprimento de uma programática neoliberal que assinala a transição para a acumulação flexível (Harvey, 1996).

Segundo Harvey (2014), as práticas políticas e econômicas propostas pelo neoliberalismo são viabilizadas com foco no livre mercado, sob uma estruturação institucional que se caracteriza pela defesa da propriedade privada e de políticas econômicas e sociais que promovam a retomada do crescimento do capitalismo, tendo no Estado, coprodutor das normas da competitividade e antídoto às ameaças à ordem social, o mecanismo essencial no processo de expropriação que está na base

do capitalismo (Dardot e Laval, 2016; Wood, 2003). Como afirma Wood (2003, p. 35), “em todos os sentidos, apesar de sua diferenciação, a esfera econômica se apoia firmemente na política”.

É nessa direção que, para contornar os limites da superacumulação, o capitalismo recorre à acumulação por despossessão, práticas de espoliação que se sustentam nos processos de privatização de bens comuns e estatais, “uma forma de acumulação que ocorre em paralelo à exploração do trabalho vivo na esfera da produção” (Harvey, 2024, p. 137). Um processo no qual ativos públicos e direitos sociais conquistados pela classe trabalhadora, por meio de muitos conflitos e lutas, são apropriados e transformados em meios de valorização. Efetivado por governos e Estados, esse processo impulsionou uma reorganização global, que buscou nas esferas públicas e nos serviços sociais novas fontes de lucratividade, às custas das condições mínimas de proteção social, saúde e educação da população. É, pois, para problematizar os processos de mercadorização dos serviços sociais, tornados ativos rentáveis enquanto respostas do capital e do Estado à crise estrutural a partir da periferia dependente, nos termos de Marini (Traspadini e Stedille, 2011), além de pontuar como essa dinâmica repercute no trabalho profissional de assistentes sociais, que se explicitam os objetivos deste capítulo. O que será feito com base na análise dos dados da pesquisa realizada pelo Núcleo de Estudos e Pesquisa Trabalho e Profissão (Netrab) com assistentes sociais do estado de São Paulo, que buscou identificar particularidades das configurações do trabalho profissional e incidências desse processo de mercadorização e de incorporação das tecnologias de informação e comunicação (TICs) em tempos neoliberais.

No que diz respeito à orientação teórico-metodológica, a análise está intimamente vinculada à teoria do valor-trabalho, ou seja, parte da afirmação de que a mercadoria força de trabalho é elemento-chave da compreensão do processo de transformação do dinheiro em capital e que a única fonte de valor é o trabalho, cuja grandeza é medida pelo tempo de trabalho necessário para a produção de uma mercadoria, ou, no caso da força de trabalho, pelo tempo necessário à produção de meios de sua subsistência (Iamamoto, 2007).

Neste capítulo, organizado em quatro seções, além desta introdução e da conclusão, vamos destacar alguns dados obtidos junto à pesquisa, explorando e analisando dimensões dos processos e condições de trabalho de assistentes sociais respondentes que possam iluminar formas e estratégias pelas quais a racionalidade neoliberal e seus requisitos buscam cumprir tarefas ideológicas com vistas à acumulação do capital, ao mesmo tempo que também afirmamos a intransigência da luta política e da defesa do projeto ético-político do Serviço Social.

NEOLIBERALISMO, REFORMA GERENCIAL E POLÍTICAS SOCIAIS

Com a disseminação da racionalidade liberal no âmbito do Estado e de sua intervenção pública, nos últimos tempos ganham relevância três aspectos, com suas determinações e contradições. Em primeiro lugar, cabe apontar a liberalização financeira. O neoliberalismo constituiu o cenário ideal para a financeirização da economia, com o rompimento de restrições e barreiras regulatórias com vistas à acumulação de capital (Harvey, 2014), cujas consequências levaram à abertura dos mercados nacionais, à privatização do setor público e à concentração de renda e patrimônio.

O que leva ao segundo aspecto a considerar: o papel delegado ao Estado, que, em vez de protetor da sociedade, passa a atuar como agente regulador e de apoio ao capital (Dardot e Laval, 2016). De acordo com Chesnais (1996), a mundialização do capital – esse processo de internacionalização e valorização do capital – não prescinde dos Estados nacionais, que passam a agir sob uma lógica empresarial, por meio de processos de privatização, terceirização e externalização de serviços, transferindo parte do fundo público aos grandes capitais. O resultado é a conversão da precarização em regra global, fragmentando a classe trabalhadora e transferindo os riscos do capital para o indivíduo. Terceirização, trabalho temporário, subemprego e desemprego estrutural passam a conformar a situação da classe trabalhadora (Harvey, 1996; Antunes, 2009).

A reestruturação produtiva e as novas tecnologias reconfiguram a morfologia do trabalho (Antunes, 2009; Raichelis, 2018), aprofundando o empobrecimento da classe trabalhadora e destruindo regulamentações e instituições, ao mesmo tempo que desenvolvem novas atividades econômicas, relações sociais, comportamentos e subjetividades (Dardot e Laval, 2016). Portanto, com o objetivo de poupar a força de trabalho e reorganizar o processo de produção, esse terceiro aspecto baseia-se “nas inovações tecnológicas [...] que, sob a dinâmica do capitalismo monopolista dos anos 1980 em diante, se orienta para o fortalecimento do mercado, hegemonia financeira e restrição para a expansão dos direitos sociais” (Souza Filho, 2013, p. 150).

É nesse cenário que a esfera das políticas e dos serviços sociais, campo de atuação de assistentes sociais, historicamente orientada pela lógica do valor de uso e pela garantia de direitos universais, transmuta-se em um agressivo processo de mercadorização (valor de uso não mercadorizado que é transformado em valor de uso mercadorizado ou valor de troca), redefinindo sua natureza.

Para além de argumentos universais para explicar o modo de produção capitalista em tempos neoliberais, é importante considerar as determinações sociais e econômicas da formação sócio-histórica brasileira, apreendendo as particularidades das relações de poder e da dinâmica societária. Assim, o neoliberalismo no Brasil se consolidou como estratégia de dominação da classe burguesa e de seus aliados, para responder à crise vivida na década de 1980 – considerada a década perdida, em referência à estagnação econômica e inflação muito alta pós governos ditatoriais. A face autocrática da burguesia brasileira buscou a recomposição da estabilidade econômica e o controle da inflação à revelia de políticas sociais referendadas pela lógica do direito e fruto de um processo de lutas e organização da classe trabalhadora, concretizado na Constituição da República Federativa do Brasil, em 1988.

Nessa direção, o Estado brasileiro, a partir dos anos 1990, viabilizou uma reforma gerencial sob a presidência de Fernando Henrique Cardoso, que teve como principal fundamento a centralidade do mercado e a identificação do governo com uma administração empresarial, operacionalizando arranjos institucionais sob a perspectiva neoliberal. Para tanto, foram aprovadas legislações e estruturas regulatórias privilegiando grupos econômicos com interesses específicos, favoreceu-se a integridade do sistema financeiro, intensificaram-se as privatizações e políticas sociais, programas e projetos foram formulados em consonância com as mudanças propostas (Brettas, 2020), orientadas pelo argumento de que o “combate à pobreza” poderia ser garantido pelo livre mercado e livre comércio.

Nas palavras de Souza Filho (2013, p. 184),

[...] ganha densidade, portanto, a proposta neoliberal de redução da intervenção do Estado a partir de mecanismos voltados para a privatização de empresas públicas, desregulamentação econômica, redução de gastos sociais – via focalização, descentralização e privatização – e a consequente redução do funcionalismo público.

VÍNCULOS E PRECARIZAÇÃO: A FACE GENERIFICADA E RACIALIZADA DO DESMONTE

Na pesquisa realizada no estado de São Paulo em 2024, a amostra (481 profissionais, dos quais 54,1% se autodeclararam de cor branca e 43,8% se autodeclararam de cor negra) revela uma organização particular no território paulista. Houve uma concentração de respondentes atuando na cidade de São Paulo (55,86%), refletindo um mercado de trabalho altamente diversificado, abrigo para profissionais

em todas as esferas (órgãos públicos estaduais e municipais, poder judiciário, organizações sociais e empresas privadas). Essa pluralidade também reflete extremos, pois abriga desde os maiores salários do poder judiciário e do funcionalismo estadual/municipal até os vínculos de extrema precarização presentes nas organizações sociais. Com relação aos dados referentes ao interior do estado, os vínculos contratuais mostram uma presença acentuada nas administrações municipais, com profissionais informando sua atuação em diversos órgãos de prefeituras municipais.

Com o cruzamento dos dados referentes ao local de trabalho, a natureza do vínculo contratual e a faixa de remuneração, ficam evidentes três realidades distintas que marcam a heterogeneidade da categoria. A estabilidade e as maiores rendas (Setor Público: 61,77%), compostas por profissionais alocadas em órgãos governamentais (municipais, estaduais e federais e no Judiciário), estão presentes em espaços institucionais nos quais o regime estatutário é o garantidor da estabilidade trabalhista. Essa proteção reflete-se diretamente na remuneração: é nesse setor que se concentram os salários, majoritariamente, entre R\$ 5.001,00 e R\$ 10.000,00, com um significativo volume entre as(os) respondentes, alcançando a faixa de R\$ 10.000,01 a R\$ 15.000,00 (17,26%) e valores superiores a R\$ 20.000,00 apontados no Judiciário e no governo federal (0,62%).

O cenário da precarização do trabalho de 28,50% das(os) respondentes contratadas(os) por OSs, ONGs e OSCIPs se materializa na transferência de execução de serviços para essas entidades do denominado “terceiro setor” e expõe a fragilidade salarial. Nesses espaços ocupacionais, o vínculo predominante é o celetista (CLT), que abarca tanto contratos por tempo indeterminado (37,42% das(os) respondentes) quanto a instabilidade da CLT por tempo determinado (3,95% das(os) respondentes) e intermitente (0,41% das(os) respondentes). Apesar de atuarem na linha de frente das políticas sociais, a remuneração sofre um rebaixamento brutal, com parte significativa sobrevivendo com rendas contidas entre R\$ 3.001,00 a R\$ 5.000,00, com diversas(os) trabalhadoras(es) recebendo rendimentos na faixa de R\$ 1.413,00 a R\$ 3.000,00.

Observamos, ainda, a presença de espaços institucionais, como as organizações privadas, fundações, sindicatos e movimentos sociais, que perfazem 11,76% do total das(os) respondentes. Esse nicho abriga vínculos híbridos e desregulamentados, englobando trabalhadoras(es) em regime de “pessoa jurídica” (1,87%), autônomos(as) (1,66%) e pessoas que não indicaram vinculação, respondendo “não se aplica” (5,61%). O cruzamento demonstra rendas diversificadas com profissionais precarizados autônomos (PJ) recebendo “até 1 salário mínimo”; e profissionais com

vinculação semelhante (PJ), mas realizando o trabalho em fundações como consultores ou docentes, auferindo rendas frequentemente superiores a R\$ 10.000,00, chegando a mais de R\$ 20.000,00.

Em síntese, os salários informados refletem a precarização da categoria, e, do total de respondentes, o maior percentual (49%) está entre R\$ 3.000,00 e R\$ 7.500,00, e 36% entre R\$ 7.500,00 e R\$ 10.000,00. Observa-se que são rendimentos médios que, todavia, devem ser melhor analisados a partir das necessidades de reprodução da vida, referência fundamental para melhor apreender os custos necessários da subsistência. Na cidade de São Paulo, o custo médio de vida mensal é de R\$ 4.270, segundo o Dieese¹ divulgou em janeiro de 2026. No interior do estado, observam-se valores entre 30% e 50% mais baixos.²

Com referência à quantidade de vínculos estabelecidos, a análise dos dados revela que aproximadamente 80% dos participantes possuem apenas um vínculo empregatício. No entanto, é expressivo o número de profissionais que necessitam acumular múltiplos trabalhos, entre dois (2) e até mais de três (3) vínculos (10,8%). São referências para a análise de uma realidade que emerge na esfera dos serviços sociais, com a expansão de modalidades contratuais flexíveis, intermitentes, parciais, temporárias e sem direitos.

Os dados também informam que há um processo de precarização em curso quanto às formas de acesso ao mercado de trabalho. Embora a via concursal ainda predomine – com 53,43% das(os) profissionais afirmando ter entrado por concurso público –, a flexibilização já é alarmante, pois 32,64% acessaram seus postos via processo seletivo. A par da diminuição da oferta de concursos públicos, observam-se práticas periféricas de inserção que remetem à insegurança contratual e à meritocracia baseada em interesses privados. A planilha escancara a seleção ocorrendo por meio de indicações (5,19%), convites (3,74%) e cargos comissionados (0,83%), além de expedientes de desregulamentação para contratação da força de trabalho, a exemplo de seleções públicas simplificadas (0,83%) e pregão (0,20%).

É importante sinalizar outra estratégia apontada referente à nomeação dos cargos, sendo que 61% das(os) profissionais são denominadas(os) assistentes sociais, mas quase 17% indicam nomenclaturas muito diversas, os denominados cargos genéricos, levando-nos a refletir sobre as dificuldades que são enfrentadas,

1. Disponível em: <https://www.dieese.org.br/analiseicv/2025/202512analiseicv.html>

2. Disponível em: <https://www.gazetasp.com.br/economia/as-7-cidades-do-interior-de-sp-com-o-melhor-custo-de-vida-para-quem/1172146/>

nos espaços públicos e privados, para atender ao estabelecido na legislação de 30 horas para o trabalho de assistentes sociais (Lei n. 12.317/2010) e nos subterfúgios adotados para o seu não cumprimento.

Informação relevante e que merece destaque é o tempo de serviço declarado. Somando menos de um ano a até 5 anos, 51% informam uma permanência reduzida na mesma instituição, o que pode significar tanto alta rotatividade e fragilidade de vínculos quanto novos valores culturais traduzidos em uma busca permanente por cargos e salários mais competitivos.

Apesar de uma expressiva quantidade de respondentes ter estabilidade (47,81% no regime estatutário e 37,42% no regime CLT por tempo indeterminado), os dados evidenciam as nuances da flexibilização e precarização do trabalho. Há registros de “CLT determinado” (3,95%), “PJ” (1,87%), “Autônomo” (1,66%), “CLT Intermitente” (0,41%), “Temporário” (0,20%) e “Terceirizado” (0,20%). Na esfera do setor público, esse desmonte materializa-se na externalização da força de trabalho, operada por meio de processos licitatórios e contratos administrativos que substituem o servidor público estatutário por prestadores de serviços temporários ou pela chamada pejotização (Araújo, 2022).

É importante ressaltar reflexões apontadas por Iamamoto (1982), ao afirmar que a(o) assistente social não tem uma tradição de trabalho peculiar às profissões liberais, não é um profissional autônomo, não tem controle e não dispõe das condições objetivas para exercer seu trabalho de forma independente das organizações institucionais, ainda que, nas relações estabelecidas no cotidiano, possa reorientar e ampliar relativamente seu campo de autonomia. Todavia, da realidade apontada pelas(os) respondentes, e com o cruzamento das informações entre contratos de trabalho, vínculos e salários, emergem traços característicos de profissões liberais pelas quais a estabilidade, a autonomia técnica e os planos de carreira dão lugar à extrema rotatividade e à provisoriedade.

Para o Serviço Social, especialmente para nossa amostra na cidade e estado de São Paulo, essa dinâmica institucionaliza um mercado de trabalho pautado pela subcontratação por organizações sociais e empresas licitadas, impondo à(ao) profissional a perda do controle sobre o próprio processo de trabalho e a subordinação coercitiva aos critérios de eficiência e redução de custos ditados pelos novos empregadores (Araújo, 2022).

Importa frisar que essa degradação das relações salariais não atinge a classe trabalhadora de forma homogênea; ela se apoia em uma perversa divisão sexual e racial do trabalho. Porque é nos estratos com maior precariedade nos contratos que se concentram os índices de vulnerabilidade de cor e gênero. A feminização do

trabalho precário demonstra que o capital se apropria das desigualdades estruturais, destinando às mulheres e à população negra as ocupações mais desvalorizadas, com menores rendimentos e com altos índices de instabilidade.

A análise dos dados demonstra que a matriz de estabilidade contratual (estatutário) e altas remunerações (acima de R\$ 10.000,00) é um espaço dominado pela branquitude e a cisgeneridade. Na amostra, é perceptível a alta concentração de pessoas brancas cisgêneras que acessam a proteção do regime estatutário auferindo rendimentos confortáveis: das 68 profissionais estatutárias situadas na faixa de R\$ 10.000,01 a R\$ 15.000,00, 44 são brancas cisgêneras (43 mulheres e 1 homem), representando quase 65% desse grupo. Esse acúmulo de vantagens no teto salarial da categoria se confirma na barreira daqueles que ganham acima de R\$ 20.000,00: dos três únicos registros em toda a pesquisa que atingem essa remuneração máxima, dois pertencem a mulheres brancas cisgêneras.

Por outro lado, a base da pirâmide – caracterizada por salários de até R\$ 3.000,00, vínculos temporários, terceirização, desemprego e trabalho informal – é majoritariamente habitada por mulheres negras (pretas e pardas) e pessoas de identidades de gênero não binárias. O cruzamento numérico revela que, das 6 pessoas em toda a pesquisa submetidas à faixa de vulnerabilidade com renda de “Até 1 salário mínimo nacional” (R\$ 1.412,00), metade (3 profissionais) são mulheres pretas e pardas empurradas para a informalidade (ausência de vínculo) ou a contratações precárias, somando-se ainda a presença de uma pessoa de identidade não binária presa a essa mesma condição.

Essa face precarizada se consolida nas modalidades contratuais mais frágeis: o único registro de vínculo explicitamente apontado como “Terceirizada” em todo o banco de dados pertence a uma mulher parda que ganha entre R\$ 1.413,00 e R\$ 3.000,00. É essa mesma faixa salarial de subsistência que aprisiona a juventude negra na flexibilização, visto que 100% das jovens mulheres negras (pretas e pardas de 20 a 30 anos) submetidas a contratos temporários (“CLT por tempo determinado”) na amostra amargam exatamente essa mesma base de remuneração de até R\$ 3.000,00.

Na amostra, identifica-se um rebaixamento na renda quando diretamente relacionado à identidade de gênero e à raça/cor. Uma pessoa não binária (agênero) encontra-se sem vínculo e sobrevivendo com até 1 salário mínimo; uma pessoa trans não binária parda atua sob a instabilidade de um contrato celetista temporário; e há o caso emblemático de uma pessoa não binária (agênero) preta que,

mesmo tendo alcançado o almejado vínculo estatutário, está presa à faixa precarizada de R\$ 1.413,00 a R\$ 3.000,00 – uma remuneração atipicamente baixa em relação à branquitude estatutária.

A pesquisa reafirma, portanto, que o mercado de trabalho não distribui a vulnerabilidade de forma igualitária; pelo contrário, a precarização é estruturalmente racializada e generificada. Souza (2025) destaca que essas desigualdades no mundo do trabalho são vividas de maneiras e intensidades distintas entre os sujeitos da classe trabalhadora, tendo em vista a hierarquização das relações de gênero e raça que conformam a nossa sociabilidade. A autora acrescenta que são as mulheres negras e indígenas as mais atingidas pelo desemprego, sendo também as que acessam o trabalho com condições mais precarizadas, informais e com menores rendimentos.

São elas que estão na base da reprodução social da classe trabalhadora, que garantem, por meio do seu trabalho em duplas ou triplas jornadas, nos espaços domésticos, comunitários, privados ou públicos onde se efetivam as tarefas necessárias à reprodução social, que o capital siga acumulando. (Souza, 2025, p. 178)

Destarte, racismo, sexismo e LGBTfobia se tornam mecanismos que o capitalismo utiliza para controlar o trabalho, quem o acessa e, se acessa, sob quais condições, trazendo impactos nas possibilidades de sobrevivência da maioria da classe trabalhadora.

SUPEREXPLORAÇÃO E “JORNADA INFINITA”: A SUBSUNÇÃO DO TEMPO DE VIDA

A inserção dos serviços sociais na lógica da acumulação de capital exige não apenas precarização dos vínculos e baixa remuneração, mas uma extração máxima de produtividade e intensificação do trabalho. Há um nítido avanço do trabalho excessivo, caracterizado por jornadas que, frequentemente, extrapolam as 40 ou 48 horas semanais (24,32%), sugando a energia física e mental das(os) profissionais (Dal Rosso, 2021).

A análise dos dados da pesquisa revela a dinâmica da superexploração e a instituição do que está se denominando “jornada infinita” para as(os) profissionais. Os dados demonstram que o tempo de vida está sendo massivamente convertido em tempo de trabalho não remunerado, consolidando a degradação da força de

trabalho. A pesquisa revela uma dissonância entre a carga horária formal (majoritariamente de 30 h: 68,60%) e o tempo efetivamente trabalhado. O trabalho fora da jornada (74% entre “sim” e “às vezes”) é uma regra não escrita, justificada recorrentemente por “excesso de demandas de trabalho” e “escassez de profissionais na equipe”.

O que torna a superexploração explícita é como esse tempo é (não) contabilizado e (não) remunerado. Mesmo naqueles casos em que existe um sistema de “banco de horas”, há inúmeros relatos atestando que, “apesar de contabilizadas as horas adicionais realizadas, não recebe nem compensa essas horas”. Há até denúncias de que o sistema é programado para punir o trabalhador, como relata uma participante: “O ponto eletrônico apenas computa o negativo, e o excedente não é computado”.

Sobre o prolongamento da jornada, um dado alarmante é a resposta sobre quem aciona o profissional. Uma proporção significativa de respostas (22%) indica: “não sou acionada(o). Realizo para adiantar as demandas do trabalho”. As respostas apontam que a pressão estrutural (metas inatingíveis, falta de equipe) obriga a(o) trabalhadora(or) a uma autossubordinação, interiorizando a culpa pelo acúmulo e doando suas horas de descanso voluntariamente para dar conta de tarefas demandadas por um sistema que, estruturalmente, não funciona.

Essa disputa pelo tempo e pelo seu prolongamento conforma o processo através do qual o trabalho profissional ingressa, direta ou indiretamente, no reino da valorização do capital, o que, ao lado da intensificação da jornada, resulta na transformação dos processos de trabalho. A eficácia da atividade profissional passa a ser aferida pela sua capacidade de gerar lucro para o setor privado e/ou reduzir custos do fundo público, e não mais pela efetivação da justiça social.

A desterritorialização do trabalho por meio do formato híbrido ou remoto pulverizou as fronteiras entre o tempo de trabalho e o tempo de repouso, instaurando a “jornada infinita”. A ampliação das formas de teletrabalho e *home office*, especialmente após a pandemia da Covid-19, trouxe mudanças no cotidiano do conjunto da classe trabalhadora. Essa modalidade de trabalho aparentemente demonstra vantagens às(aos) trabalhadoras(es), mas pode apresentar a redução e/ou eliminação de direitos trabalhistas e da seguridade paga pelos empregadores, além de proporcionar o isolamento e a individualização do trabalho, trazendo mais perdas para a organização e representação coletiva da classe trabalhadora (Antunes, 2023).

Para além dessas questões, a modalidade de teletrabalho e *home office* traz impactos mais devastadores na vida de mulheres, ao tornar o espaço doméstico, reprodutivo, no qual, na maioria das vezes, exercem o trabalho doméstico não

remunerado, no mesmo espaço de execução do trabalho remunerado, intensificando e entrelaçando as suas diferentes jornadas de trabalho (pago e não pago). Combinado ao racismo, esses impactos tendem a ser ainda mais profundos na vida de mulheres negras, pois, como nos aponta Gonzalez (2020, p. 58), ser mulher e negra no Brasil é ser objeto de uma tripla discriminação, na qual classe social, racismo e sexismo a colocam no nível máximo de opressão.

Os dados da pesquisa demonstram que cerca de 20% das(os) respondentes trabalham na modalidade híbrida e, destas(es), 44% indicaram não possuir um espaço adequado para trabalhar no ambiente doméstico, tendo que adaptar ambientes comuns da vida privada para executar o trabalho remunerado. Além disso, 51,7% das(os) assistentes sociais que trabalham de maneira híbrida afirmaram sofrer interrupções frequentes durante o trabalho, seja por familiares ou em virtude da necessidade de realizar tarefas domésticas, na medida em que conciliam o trabalho profissional e o reprodutivo. E mais, 20,7% das(os) assistentes sociais que se encontram na modalidade de trabalho híbrido/remoto não recebem qualquer estrutura da instituição empregadora para a execução do trabalho no ambiente doméstico, tendo que se responsabilizar pelos custos de todos os instrumentos e adequações necessárias para que o trabalho possa ser realizado.

Raichelis (2023, p. 98) pontua que

A intensidade e velocidade da disseminação do teletrabalho mediado por plataformas digitais e pela gestão com base em metas de produtividade desencadeiam complexas situações que redimensionam as fronteiras temporais e espaciais do trabalho: favorecem novas modalidades de controle e vigilância dos processos e resultados do trabalho; transferem o gerenciamento do trabalho para os/as próprios/as trabalhadores/as, com a imposição de metas de produtividade frequentemente inaceitáveis; instalam um tipo de gestão por pressão que reforça a individualização do trabalho e estimula a competição entre pares. Trata-se de um quadro propício ao crescimento do assédio moral e institucional, desgaste mental, múltiplas formas de sofrimento e adoecimentos, provocados pelos processos de reestruturação produtiva em curso.

Cabe aqui uma reflexão do tempo-espaço a partir de Harvey (1996), que poderá trazer luz ao seu significado em tempos neoliberais. Segundo Harvey, as práticas e processos materiais de produção e reprodução social no capitalismo estão em permanente mudança, assim como também se modificam os significados de tempo e espaço. Cada modo de produção ou formação social incorpora um agregado particular de práticas e conceitos de tempo e de espaço, implicando ambiguidades, contradições e lutas.

O trabalho na modalidade híbrida ou remota promove a confluência espacial e temporal entre as esferas produtiva e reprodutiva. Pelo fato de a maior parte da categoria profissional ser composta por mulheres (CFESS, 2022), os dados evidenciam que essa convergência tende a gerar uma necessidade de gestão simultânea entre o trabalho pago e o não pago, o que pode causar uma sobrecarga pelo acúmulo de funções, além de uma disponibilidade ininterrupta para atender demandas de ambos os trabalhos em uma única jornada.

Outro aspecto relevante da pesquisa é a apropriação do tempo livre pela mobilidade urbana, e os dados escancaram a realidade de quem atua nas grandes metrópoles, nas quais o trânsito se converte na primeira etapa do esgotamento diário. Há um volume expressivo de profissionais que perdem “de 1h01 a 2 horas” (22,5%), mais gravemente “de 2h01 a 3 horas” (6,9%) em trânsito diário, e ainda existem casos alarmantes que reportam “mais de 3 horas” (3,11%) de deslocamento, utilizando majoritariamente o transporte público.

No cotidiano das assistentes sociais, essa superexploração (Traspadini e Stedille, 2011) materializa-se nas jornadas ampliadas, na intensificação do trabalho e na remuneração atrelada a resultados exatos, e na precificação de atividades, como pareceres, relatórios e visitas domiciliares, estipuladas rigorosamente em planilhas de custos, por unidade e tempo cronometrado (Araújo, 2022). O tempo qualitativo de escuta, a garantia do sigilo (frequentemente violado pela inadequação do espaço físico) e a dimensão investigativa da profissão são comprimidos e submetidos a métricas de avaliação e controle.

A UBERIZAÇÃO DO TRABALHO VIA TECNOLOGIAS

O modo de produção capitalista se desenvolve para que a produtividade do capital se valorize sempre em seu máximo e, nesse caminho, a introdução da tecnologia nos processos de trabalho tem potencializado a utilização da força de trabalho para obtenção de maior lucro e valorização do capital. Por meio do avanço da ciência e da tecnologia, o capital intensifica as formas de obtenção do trabalho excedente (não pago), acelerando a sua produtividade (Raichelis et al., 2024).

A introdução de novas formas de apropriação do trabalho excedente, bem como a sua potencialização, engendra a ampliação das engrenagens da lei do valor. Tal conjuntura exige uma aproximação e análise minuciosas para compreender os impactos e o papel dessas tecnologias nos processos de trabalho, especialmente da categoria profissional de assistentes sociais, foco de nossa pesquisa.

Com o advento das tecnologias da informação e comunicação (TICs), as fronteiras entre o tempo de trabalho e o tempo de vida são constantemente borradas ou apagadas. As(os) trabalhadoras(es) são submetidas(os) a uma disponibilidade integral, convertidas(os) em prestadoras(es) de serviços *just-in-time*, assumindo os riscos e os custos de sua própria reprodução. As plataformas digitais e os sistemas de controle impõem metas produtivistas contínuas, gerando uma subordinação algorítmica que aprofunda a alienação e o esgotamento (Castro, 2021).

Essas modalidades de flexibilização e precarização do trabalho mascaram o trabalho assalariado, ampliam processos de individualização das(os) trabalhadoras(es), alimentando as cisões e o distanciamento entre a classe trabalhadora e as suas possibilidades de mobilização, organização e luta.

Para que esse processo ocorra, a flexibilização do trabalho se tornou condição essencial. Tais formas de organização e intensificação do trabalho são nomeadas como a uberização do trabalho, ou trabalho uberizado (Antunes, 2023; Abílio, Amorim e Grohmann, 2021; Gonsales, 2020). Esse conceito não trata exclusivamente do tipo de trabalho realizado na empresa Uber, pois é observada a sua expansão para diversos segmentos, tanto em empresas privadas quanto em instituições públicas, especialmente no trabalho em serviços, afetando, inclusive, o exercício profissional de assistentes sociais e demais profissionais que trabalham com as políticas sociais (Raichelis, 2023). O trabalho uberizado engloba as características mencionadas anteriormente de flexibilização do trabalho, eliminação de direitos trabalhistas, jornadas extenuantes e um controle constante do trabalho realizado através da tecnologia e plataformas digitais (Antunes, 2023; Gonsales, 2020).

Cumprir acrescentar que, nessa lógica de excesso de demandas e execução do trabalho para além das jornadas preestabelecidas, em torno de 44,1% das(os) respondentes observaram um uso excessivo da ferramenta WhatsApp para o trabalho, indicando, inclusive, serem acionadas(os) através dessa plataforma (15,8%) a responder a demandas do trabalho fora de seu expediente.

Importante destacar que os impactos do incremento de tecnologias e plataformas digitais nos processos de trabalho que acarretam a intensificação da precarização, flexibilização e superexploração do trabalho são também observados, mesmo que em diferentes dimensões e intensidades, na totalidade da vida da classe trabalhadora. Ao realizarem essa análise, Santos et al. (2022) elencam alguns desses impactos, a exemplo das mudanças nas interações interpessoais, no poder de estruturação do pensar dos sujeitos, na organização e desenvolvimento das cidades, nos

limites à privacidade, transparência e segurança de dados e informações pessoais, no impacto em processos eleitorais, entre outras implicações que atravessam os indivíduos em decorrência do uso da internet e das TICs no cotidiano.

ALGUNS ASPECTOS CONCLUSIVOS: O DESAFIO DA RESISTÊNCIA COLETIVA

O capítulo apresentou reflexões sobre o trabalho em serviços, *pari passu* com o conjunto de transformações que vem submetendo o setor público no Brasil, mercadorizando-o e tornando-o espaço de valorização do capital. E acrescentaram-se a essas reflexões problematizações sobre o avanço acelerado das tecnologias da informação e comunicação, as quais têm sido traduzidas em novas exigências técnicas e na intensificação da vigilância sobre as(os) trabalhadoras(es), contribuindo para alterar processos de trabalho de assistentes sociais. Nesse cenário, cresce a preocupação com o uso e o destino dos dados produzidos no exercício profissional.

Para que a complexidade das políticas sociais seja convertida em ativos rentáveis, ocorre uma sistemática expropriação do saber-fazer profissional, e as competências técnicas, a sensibilidade crítica e a autonomia relativa do profissional, inerentes ao trabalho direto, são traduzidas em protocolos rígidos e algoritmos de gestão. Através dessa codificação, o trabalho intelectual e relacional é fragmentado em unidades mensuráveis, permitindo a imposição de métricas quantitativas de produtividade.

Ao fragmentar o trabalho intelectual e impor o produtivismo, a mercadorização ataca frontalmente a autonomia profissional e dificulta a materialização do Projeto Ético-Político, convertendo as necessidades da população em meros indicadores de lucratividade. O trabalho perde seu caráter de realização social e criativa para se transformar em uma atividade mecânica, fragmentada e desprovida de sentido humano, voltada essencialmente para a valorização do capital (Antunes, 2023).

Observamos, a partir dos dados retirados da pesquisa realizada pelo Netrab, que está em processo a deterioração das condições de trabalho de assistentes sociais, o que pode se tornar uma fonte propícia para mudança de valores com relação ao significado do que seja um serviço público, tanto para trabalhadoras(es) quanto para o público, o qual perde a noção de *res pública* e passa a se comportar como consumidor. As instituições são organizadas segundo a lógica da eficácia e da competição, com exigências impostas apócrifas, sem fonte identificável.

Sem perder de vista o racismo como um elemento constitutivo e determinante das relações sociais de produção capitalista que, no Brasil, assume particularidades diante de um Estado que não incorpora ampla parcela da classe trabalhadora ao trabalho formal, especialmente trabalhadoras(es) negras(os) desde o período pós-colonial, a mercadorização dos serviços sociais na periferia capitalista aprofunda as desigualdades ao transformar necessidades sociais em oportunidades de lucro, impulsionando a lógica de valorização do capital. São desafios que impactam profundamente as atribuições e condições de trabalho de assistentes sociais.

A discussão das atividades de serviços e sua relação com a produção de valor tem gerado mais polêmicas do que consensos, uma vez que, historicamente, os serviços foram considerados como improdutivos, pois, em tese, não produzem mercadoria nem se separam dos seus produtores. Uma das polêmicas se situa no argumento de que os serviços têm alterado sua função social no capitalismo monopolista, não importando o conteúdo ou a materialidade do trabalho, mas se produziu, direta ou indiretamente, lucro para o capital (Dal Rosso, 2014; Raichelis, 2018).

O que é possível argumentar é que, na dinâmica capitalista atual, atividades historicamente consideradas improdutivas foram transmutadas em produtivas, sendo seus trabalhadores(as) partícipes do processo de valorização do capital. Nesse bojo, a(o) trabalhadora(or) do Estado, responsável pela implementação dos serviços públicos como mediadora(or) de valores de uso que atendem às necessidades sociais da população, tem sido confrontada(o) com uma nova dinâmica de organização desses serviços, determinada pelas relações sociais de produção em que ele se realiza (Marx, 2017).

Conforme afirma Huws (2017), o setor público tornou-se uma nova fronteira de valorização do capital, especialmente após a crise de 2008. Os impactos sobre o exercício profissional são dos mais variados. Servidores públicos, ainda que formalmente estáveis, veem sua atuação limitada ao controle de contratos e à fiscalização de metas. Já as(os) profissionais terceirizadas(os) trabalham sob forte precarização: jornadas instáveis, ausência de direitos trabalhistas e remuneração por tarefa. Em ambos os casos, há intensificação dos ritmos e cargas de trabalho e a subsunção do trabalho intelectual à lógica da rentabilidade, como analisa Araújo (2022), enfraquecendo as bases éticas e políticas do projeto profissional.

A padronização das atividades, a exigência de produtividade e a submissão às metas contratuais criam um ambiente de desprofissionalização que precisa ser enfrentado com articulação política e resistência. Nesse sentido, o trabalho das(os) assistentes sociais é duplamente tensionado: pelo conteúdo político do seu exercício e pela forma como ele é capturado por interesses econômicos.

Resta à categoria profissional de assistentes sociais estar atenta para que não se submeta acriticamente aos processos de precarização e flexibilização do trabalho impostos pelas instituições empregadoras, como adverte Raichelis (2023), de modo a identificar mediações para assegurar direitos e autonomia não só para a categoria, mas para o conjunto da classe trabalhadora.

REFERÊNCIAS

- ABÍLIO, Ludmila C., AMORIM, Henrique e GROHMANN, Rafael (2021). Trabalho em plataformas digitais: perspectivas desde o Sul Global. *Sociologias*, Porto Alegre, ano 23, n. 57, pp. 18-25.
- ANTUNES, Ricardo (2009). *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. 2. ed. São Paulo, Boitempo.
- ANTUNES, Ricardo (2020). *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital*. São Paulo, Boitempo.
- ANTUNES, Ricardo (2023). Uberização do trabalho e capitalismo de plataforma: uma nova era de desantropomorfização do trabalho? *Análise Social*, Lisboa, v. 58, n. 248, pp. 512-532.
- ARAÚJO, Álisson C. (2022). *A mercadorização dos serviços sociais públicos: tendências contemporâneas e inflexões no exercício profissional de assistentes sociais*. Tese de doutoramento em Serviço Social. Recife, Universidade Federal de Pernambuco.
- BRETTAS, Tatiana (2020). *Capitalismo dependente, neoliberalismo e financeirização das políticas sociais no Brasil*. Rio de Janeiro, Consequência.
- CASTRO, Matheus Fernandes (2021). “Uberização do trabalho, espaço e saúde do trabalhador”. In: ALVES, Giovanni (org.). *Trabalho e Valor: o novo (e precário) mundo do trabalho no século XXI*. Marília, Projeto Editorial Práxis.
- CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS) (2022). *Perfil de Assistentes Sociais: formação, condições de trabalho e exercício profissional*. Brasília, DF, CFESS.
- CHESNAIS, François (1996). *A mundialização do capital*. Tradução Silvana Finzi Foá. São Paulo, Xamã.
- DAL ROSSO, Sadi (2014). Teoria do Valor e Trabalho Produtivo no setor de Serviços. *Caderno CRH*, Salvador, v. 27, n 70, pp. 75-89.
- DAL ROSSO, Sadi (2021). “Incontroláveis tempos de trabalho”. In: ALVES, Giovanni (org.). *Trabalho e valor: o novo (e precário) mundo do trabalho no século XXI*. Marília, Projeto Editorial Praxis.
- DARDOT, Pierre e LAVAL, Christian (2016). *A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal*. Tradução de Mariana Echalar. São Paulo, Boitempo.

- GONSALES, Marco. (2020). “Indústria 4.0: empresas plataformas, consentimento e resistência”. In: ANTUNES, Ricardo (org.). *Uberização, trabalho digital e indústria 4.0*. São Paulo, Boitempo.
- GONZALEZ, Lélia (2020). *Por um feminismo afro-latino-americano: ensaios, intervenções e diálogos*. Rio de Janeiro, Zahar.
- HARVEY, David (1996). *A condição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural*. São Paulo, Edições Loyola.
- HARVEY, David (2014). *O neoliberalismo: história e implicações*. Tradução de Adail Sobral e Maria Stela Gonçalves. São Paulo, Edições Loyola.
- HARVEY, David (2024). *Crônicas anticapitalistas: um guia para a luta de classes no século XXI*. Tradução de Artur Renzo. São Paulo, Boitempo.
- HUWS, Úrsula (2014). Vida, trabalho e valor no século XXI: desfazendo o nó. *Caderno CRH*, Salvador, v. 27, n. 70, pp. 13-30.
- HUWS, Úrsula (2017). *A formação do cibertariado: trabalho virtual em um mundo real*. Tradução Murillo van der Laan. Campinas, SP, Editora da Unicamp.
- IAMAMOTO, Marilda V. (1982). *Relações sociais e Serviço Social no Brasil. Esboço de uma interpretação histórico-metodológica*. São Paulo/Lima, Peru, Cortez/Celats.
- IAMAMOTO, Marilda V. (2007). *Serviço social em tempo de capital fetiche. Capital financeiro, trabalho e questão social*. São Paulo, Cortez Editora.
- MARX, Karl (2017). *O Capital. Crítica da Economia Política*. Livro 1. 2. ed. São Paulo, Boitempo.
- RAICHELIS, Raquel (2018). Polêmicas teóricas na análise marxiana do trabalho no Serviço Social. *Em Pauta*, Rio de Janeiro, n. 41, v. 16, pp. 154-170.
- RAICHELIS, Raquel (2023). “Crise do capital, precarização do trabalho e TICs: o trabalho de assistentes sociais no ‘fio da navalha’”. In: BARBOSA, Rosângela N. de C.; ALMEIDA, Ney L. T. de (org.). *Labirintos da Precarização do trabalho e das condições de vida*. Curitiba, CRV, pp. 85-108.
- RAICHELIS, Raquel, VICENTE, Damares, DINIZ, Tânia M. R. e RODRIGUES, Terezinha (2024). Serviço Social e a nova morfologia do trabalho: implicações do trabalho subordinado às TICs. *Temporalis*, n. 48, Brasília, ABEPSS.
- RAICHELIS, Raquel, VICENTE, Damares e ALBUQUERQUE, Valéria (org.) (2018). *A nova morfologia do trabalho no Serviço Social*. São Paulo, Cortez.
- SANTOS, Clenivalda França dos, FREITAS, Maria Joelma Libório de Lima, VIEIRA, Nuria Pardillos, DIAS JÚNIOR, Ubiratan de Souza (2022). “Informação, conhecimento e poder: notas sobre a incorporação das TICs no trabalho de assistentes sociais”. In: RAICHELIS, Raquel, VICENTE, Damares e VIEIRA, Nuria P. (org.). *Nova-velha morfologia do trabalho no Serviço Social. TICs e pandemia*. São Paulo, Educ/Capes.

- SOUZA, Cristiane Luiza Sabino de. (2025). “Trabalho, tecnologias digitais e questão social na América Latina”. In: VIDAL, Paula, SOUZA, Edvânia A. de e SILVA, Maria Liduina de O. (org.). *Capitalismo e Indústria 4.0: consequências para a classe trabalhadora*. São Paulo, Cortez Editora, pp. 173-188.
- SOUZA FILHO, Rodrigo (2013). *Gestão Pública e Democracia: a burocracia em questão*. 2. ed. Rio de Janeiro, Lúmen Juris.
- TRASPADINI, Roberta e STEDILLE, João Pedro (org.) (2011). *Ruy Mauro Marini: vida e obra*. São Paulo, Expressão Popular.
- WOOD, Ellen M. (2003). *Democracia contra capitalismo: a renovação do materialismo histórico*. Tradução de Paulo Cezar Castanheira. São Paulo, Boitempo Editorial.

Declaramos que o cruzamento de dados contidos nas planilhas de pesquisa contou com o auxílio operacional de ferramentas de inteligência artificial para otimização da organização das informações. A etapa subsequente de análise, interpretação e discussão dos dados foi conduzida de forma autoral pelas pesquisadoras, sem interferência analítica automatizada.

DIGITALIZAÇÃO E PLATAFORMIZAÇÃO: RECONFIGURAÇÃO DO TRABALHO PROFISSIONAL NO SERVIÇO SOCIAL

Rita de Cássia Salgado Gomes

Ubiratan de Souza Dias Junior

Leticia Justino do Nascimento Lopes

INTRODUÇÃO

As transformações tecnológicas que atravessam o mundo do trabalho não chegam, necessariamente, como grandes rupturas visíveis ou mudanças imediatamente reconhecidas pelas(os) trabalhadoras(es). Muitas vezes, elas se instalam de maneira gradual, reorganizando o cotidiano por meio de pequenos deslocamentos: um sistema que passa a ser obrigatório, um formulário digital que substitui registros anteriores, um atendimento realizado por aplicativo de mensagens, uma plataforma que redefine fluxos institucionais ou um algoritmo que estabelece prioridades e classificações. Aos poucos, não se alteram somente os instrumentos utilizados no trabalho, mas também os ritmos, os controles, as formas de registro, os critérios de produtividade e as próprias mediações que estruturam a intervenção profissional.

No Serviço Social, essas mudanças têm produzido impactos cada vez mais perceptíveis no cotidiano de trabalho. A incorporação intensiva das tecnologias da informação e comunicação (TICs), a ampliação dos sistemas digitais de gestão, a utilização crescente de plataformas institucionais, a expansão do trabalho remoto e, mais recentemente, a introdução acelerada de ferramentas de “inteligência artificial” (IA) vêm configurando as formas de organização do trabalho profissional e as relações estabelecidas entre profissionais, instituições e usuárias(os) das políticas sociais, a velha/nova tensão entre as demandas profissionais e as requisições institucionais.

Nesse contexto, a digitalização do trabalho não se limita à substituição de instrumentos analógicos por dispositivos eletrônicos. Ela expressa mudanças

estruturais na forma como o trabalho é organizado, monitorado, mensurado e executado. A transformação de atividades profissionais em fluxos digitais, a crescente produção de dados sobre o cotidiano institucional, a incorporação de métricas de desempenho e a mediação de plataformas nos processos de trabalho revelam que as tecnologias digitais operam articuladas a determinadas racionalidades políticas e econômicas. Assim, as ferramentas não podem ser lidas como neutras, pois as tecnologias participam ativamente da redefinição das condições de trabalho, dos critérios de produtividade e das possibilidades de exercício da autonomia profissional.

Ao mesmo tempo, essas transformações se manifestam de maneira contraditória. Se, por um lado, determinadas tecnologias possibilitam maior agilidade em procedimentos, ampliação do acesso à informação (e/ou direito social) e facilitação de algumas rotinas de trabalho, por outro, também intensificam processos de controle, padronização, aceleração e precarização. Além disso, produzem “novas” desigualdades e tensionam dimensões centrais do trabalho profissional, como a escuta qualificada, a construção de vínculos, a mediação humana e a análise crítica das expressões da questão social. A incorporação das tecnologias digitais, portanto, não produz efeitos homogêneos nem pode ser analisada de forma dicotômica entre “avanço” ou “retrocesso”, exigindo apreensão crítica de suas múltiplas determinações.

Esse conjunto de transformações se intensifica no contexto do capitalismo contemporâneo, marcado pela consolidação da racionalidade neoliberal-gerencial como forma predominante de organização do trabalho e das instituições. No setor público, valores associados à produtividade, eficiência, desempenho, flexibilidade e mensuração contínua dos resultados passam a orientar cada vez mais a gestão das políticas sociais e dos serviços públicos. É nesse movimento que as TICs assumem centralidade crescente, impulsionando processos de digitalização, dataficação e plataformização do trabalho. A pandemia de Covid-19 acelerou significativamente essas dinâmicas ao ampliar a mediação tecnológica nas atividades profissionais e intensificar o uso de plataformas digitais, sistemas institucionais e aplicativos de mensagens. Mais recentemente, a disseminação de ferramentas de “IA” inaugurou novas formas de automação, processamento de dados e apoio às atividades laborais, aprofundando debates sobre controle, produtividade, autonomia profissional e sigilo das informações.

No Serviço Social, tais transformações vêm se materializando concretamente no cotidiano das(os) profissionais, seja pelo uso ampliado de computadores, tablets, sistemas institucionais e celulares pessoais como ferramentas de trabalho, seja pelos

desafios relacionados à proteção de dados, ao uso do WhatsApp nas rotinas profissionais, à capacitação mediada pelas redes sociais e à incorporação inicial de ferramentas de IA no exercício profissional.

É nesse cenário que o presente capítulo se insere. Partindo do debate sobre neoliberalismo, gerencialismo e reestruturação do trabalho no setor público, buscamos analisar de que forma a digitalização, a dataficação, a plataformização e a introdução de sistemas baseados em “inteligência artificial” vêm incidindo sobre o trabalho profissional no Serviço Social. A discussão teórica dialoga com dados de pesquisa realizada pelo Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Trabalho e Profissão (Netrab), vinculado ao Programa de Pós-Graduação da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), buscando apreender como essas transformações têm sido vivenciadas pelas(os) assistentes sociais em seus espaços sócio-ocupacionais no estado e na cidade de São Paulo.

RACIONALIDADE NEOLIBERAL-GERENCIAL E INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS: NOVAS FORMAS DE GESTÃO DO TRABALHO NO SETOR PÚBLICO

As mudanças na gestão do trabalho no setor público não podem ser compreendidas como uma simples “atualização” administrativa. A racionalidade neoliberal, que se consolida a partir da década de 1970, promove uma reconfiguração profunda das funções do Estado e das formas de organização e gestão do trabalho. Mais do que um conjunto de políticas econômicas orientadas pela desregulamentação, privatização e retração estatal, o neoliberalismo constitui uma racionalidade que atravessa instituições, práticas sociais e modos de subjetivação. Nesse contexto, a lógica concorrencial deixa de se restringir ao mercado e passa a operar como princípio normativo que orienta diferentes dimensões da vida social (Dardot e Laval, 2016).

No Brasil, essa racionalidade ganha corpo especialmente nas reformas do Estado dos anos 1990, conduzidas sob a égide da Nova Gestão Pública (New Public Management). A chamada Administração Pública Gerencial introduziu no setor público a lógica empresarial, importando linguagem, instrumentos e critérios oriundos do setor privado. A promessa era modernizar o Estado, torná-lo mais eficiente e menos burocrático. Contudo, essa modernização tecnológico-organizacional reforçou mecanismos de controle, aprofundou centralizações decisórias e manteve traços autoritários historicamente presentes nas instituições públicas brasileiras (Alves, 2022).

O gerencialismo, compreendido como racionalidade de gestão e forma de organização do trabalho, produz mudanças profundas nas relações laborais contemporâneas. Conforme analisa Gaulejac (2007), não se trata apenas de administrar processos e resultados, mas de mobilizar subjetividades, exigindo das(os) trabalhadoras(es) envolvimento afetivo, adesão institucional e permanente comprometimento com metas e desempenhos. Nesse sentido, a avaliação contínua deixa de operar somente como instrumento técnico de gestão e passa a constituir um mecanismo de reorganização do próprio sentido do trabalho. A centralidade atribuída aos resultados e à meritocracia converte o trabalho em métricas, indicadores e metas quantitativas, subordinando a experiência laboral à lógica da *performance*.

Essa racionalidade se sustenta em valores como eficiência, produtividade, flexibilidade, adaptabilidade e competitividade. A concorrência, nesse contexto, extrapola a esfera econômica e se consolida como princípio organizador das relações sociais e de trabalho. A experiência humana é submetida a uma “gestão empresarial”, que individualiza responsabilidades, estimula a competição entre colegas e enfraquece vínculos coletivos e solidários (Salgado Gomes, 2025).

No âmbito do setor público, a incorporação do gerencialismo assume contornos específicos. Diferentemente do setor privado, onde a lógica gerencial está diretamente associada à maximização do lucro, no Estado ela se articula aos processos de ajuste fiscal e à destinação do fundo público aos interesses do capital financeiro. A redução do quadro de servidoras(es), a restrição de concursos públicos, a ampliação das terceirizações e a disseminação de vínculos precários tornam-se estratégias permanentes de gestão. Sob o discurso da eficiência e da necessidade de “fazer mais com menos”, intensificam-se as exigências por produtividade e desempenho, ao mesmo tempo que se aprofundam processos de precarização das condições de trabalho. Nas palavras de Raichelis (2018, p. 58):

O gerencialismo enquanto ideologia de gestão capitalista em tempos de crise do capital ganha espaço como estruturador das relações de trabalho entre empregadores e trabalhadores. Reproduzem-se no campo da ação estatal as tendências de empresariamento do trabalho, que visam à substituição do trabalho vivo pelo trabalho morto, fazendo prevalecer a razão instrumental em detrimento da razão crítica.

Como observa Antunes (2009, 2018), essa dinâmica integra um movimento mais amplo de reestruturação produtiva do capital, caracterizado pela flexibilização, precarização e intensificação do trabalho. A flexibilização aparece na ampliação de jornadas, na adaptação constante às mudanças organizacionais e tecnológicas e

na exigência de disponibilidade permanente. A terceirização e as parcerias público-privadas ampliam a transferência de recursos e funções públicas ao setor privado. A precarização se expressa na intensificação do trabalho, nas formas de contratação sem segurança, no aumento do assédio moral, no desgaste físico e mental e na perda de sentido da dimensão pública do trabalho.

Diante do exposto, a racionalidade neoliberal e o gerencialismo não apenas reorganizam procedimentos administrativos, mas produzem uma transformação estrutural na morfologia do trabalho também no âmbito do Estado. O trabalho no setor público deixa de estar prioritariamente orientado ao interesse coletivo e passa a ser tensionado por critérios de produtividade, eficiência e desempenho mensurável. O sentido do serviço público é progressivamente deslocado para uma lógica produtivista que tensiona valores como justiça social, igualdade e democratização institucional.

A nova morfologia do trabalho (Antunes, 2009, 2018; Raichelis, 2018, 2022), portanto, expressa a convergência entre neoliberalismo e gerencialismo e promove mudanças profundas na organização produtiva e nas relações de trabalho, que reproduzem marcas históricas que estruturam o mercado de trabalho no Brasil. Essa nova morfologia apresenta características importantes: flexibilização do trabalho com o crescimento dos contratos temporários, terceirizações e trabalhos autônomos e informais; precarização das condições de trabalho com a redução de direitos trabalhistas e maior exposição a riscos em trabalhos instáveis e não adequadamente regulados; utilização intensiva de novas tecnologias digitais que inserem e aumentam a automação e digitalização dos processos produtivos, muitas vezes eliminando postos de trabalho tradicionais e não criando postos na mesma medida; intensificação do trabalho proporcionada pela incorporação das novas tecnologias e pela flexibilização do trabalho e pressionada pela busca de maior produtividade contínua; e a expansão do trabalho imaterial com o crescimento dos setores de serviços, que expõe a expansão da exploração para além da produção material, inserindo no circuito de valorização do capital serviços ligados à reprodução social, à cultura e à produção de conhecimento.

No caso do trabalho no âmbito do Estado, trata-se de um processo que redefine o papel estatal, reconfigura o fundo público, transforma vínculos laborais e produz novas formas de controle e subjetivação. Com isso, evidencia-se que as transformações na gestão pública não são apenas técnicas ou administrativas, mas políticas, inseridas no projeto de reorganização do capitalismo contemporâneo e de intensificação da exploração do trabalho também no interior das instituições estatais.

Contemporaneamente, se o gerencialismo redefine os critérios de organização do trabalho, são as tecnologias digitais que permitem sua operacionalização concreta no cotidiano institucional. É por meio das TICs que essa racionalidade encontra sua infraestrutura material. Isso porque essas tecnologias não representam apenas uma inovação instrumental, mas expressam um movimento estrutural de reorganização do capitalismo.

Sob os pretextos gerencialistas da racionalização e da modernização, a utilização massiva das TICs, juntamente com a expansão e aperfeiçoamento da internet, deu origem aos fenômenos da digitalização, dataficação e plataformação do trabalho e da vida social em geral.

Sobre a digitalização do trabalho, Zuboff (2021, p. 224) defende que:

A mudança para a tecnologia da informação transformou a fábrica num “texto eletrônico” que se tornou o foco básico de atenção de todo trabalhador. Em vez das tarefas ativas associadas com matérias-primas e equipamentos, fazer “um bom trabalho” veio a significar monitorar dados em telas e dominar as habilidades para compreender, aprender a partir de e agir por meio desse texto eletrônico.

A partir dessa perspectiva, a digitalização do trabalho consiste em descrever em textos eletrônicos intervenções profissionais, comandos, projetos, relatórios e tudo mais que fizer parte do cotidiano de trabalho, transformando-os em informação digitalizada.

Mas Zuboff (2021) acrescenta elementos mais problemáticos além da “textualização” do trabalho. Para a autora, essa transformação implica também a coleta sistemática de informações sobre as atividades, o desempenho e até mesmo o comportamento das(dos) trabalhadoras(es). Esses dados, assim como as informações geradas em outras esferas do ambiente digital, passam a integrar o “superávit comportamental” e podem ser utilizados não apenas para otimizar processos de trabalho, mas também para prever e potencialmente modificar o comportamento das(os) empregadas(os).

Esse movimento se articula ao fenômeno da dataficação, entendido como a transformação da realidade social em dados quantificáveis, como aponta Dias Junior (2024). Nesse processo, dimensões qualitativas do trabalho profissional são convertidas em indicadores, métricas e estatísticas que passam a orientar a gestão institucional. Conforme destacam Mayer-Schöenberger e Kenneth (2013), a dataficação não apenas registra a realidade, mas a reorganiza a partir do que pode ser

mensurado. Assim, aquilo que não é convertido em dado tende a não ser reconhecido institucionalmente, produzindo invisibilizações e simplificações da complexidade social.

A partir da expansão da digitalização e da dataficação, presenciamos a plataformação do trabalho como fenômeno crescente nas últimas décadas. A plataformação refere-se à crescente dependência de plataformas digitais em diversos processos de trabalho e até mesmo à total transferência da oferta de serviços e produtos públicos e privados para plataformas digitais. Dessa forma, o acesso a esses serviços e produtos é mediado por algoritmos, muitas vezes sem intermediação humana.

Segundo Grohmann e Salvagni (2023), as plataformas digitais apresentam características fundamentais que moldam a maneira como o trabalho é organizado, controlado e experimentado na sociedade contemporânea. As plataformas desempenham um papel crucial na aplicação da padronização (Huws, 2017) por meio de fluxos de trabalho predefinidos, métricas de desempenho e protocolos de comunicação, fragmentando o trabalho em tarefas isoladas que podem ser facilmente executadas em diferentes locais ao redor do mundo por um custo muito baixo.

Esses fenômenos aceleram processos, coletam dados de forma massiva e ampliam a mensuração de desempenho. Além disso, reorganizam as relações entre empregadoras(es) e empregadas(os), bem como as dimensões de tempo e espaço do trabalho. A pressão por respostas imediatas e resultados rápidos torna-se norma, favorecendo a cultura do imediatismo e dificultando tanto o planejamento em médio e longo prazos quanto a reflexão crítica. Raichelis (2022) chama a atenção para o fato de que a mediação do trabalho pelas plataformas digitais acaba por favorecer a vigilância e o controle dos processos e resultados do trabalho, a imposição de metas de produtividade, a individualização, entre outras implicações. Assim, tais processos não são neutros: eles se integram à racionalidade neoliberal, aprofundando a intensificação do trabalho e a vigilância gerencial.

A pandemia de Covid-19 funcionou como catalisadora desses fenômenos, isso porque, para se adequar às medidas de prevenção de contágio da doença, muitas instituições públicas adaptaram o acesso a seus serviços para as plataformas digitais na rede mundial de computadores. A ampliação da produtividade, a redução do trabalho vivo e a maximização do controle digital reforçaram a lógica gerencial já em curso, ao mesmo tempo que fragilizaram coletivos de trabalho e ampliaram a individualização das responsabilidades. Esse movimento evidencia que a reconfiguração do trabalho no Estado não se limita ao aspecto organizacional, mas é profundamente política.

A partir de 2022, a introdução acelerada de ferramentas de IA tem transformado e tensionado ainda mais os processos de trabalho, intensificando a contradição entre trabalho vivo (humano) e trabalho morto (máquinas), para utilizarmos os termos de Marx (2023).

Primeiramente, se faz necessário problematizar o termo “inteligência artificial”, pois, parafraseando a pesquisadora australiana Kate Crawford (2021), a IA não é inteligente nem artificial. Isso porque o que é apontado como inteligente é um sistema algorítmico que utiliza cálculos matemáticos e estatísticos em um processo de reconhecimento e utilização de padrões em larga escala. Já a crítica ao termo “artificial” se deve ao extenso lastro material necessário para que a IA funcione, pois ela depende do trabalho humano para extração de minérios e construção de servidores, utiliza grandes volumes de água para o resfriamento desses servidores, de energia elétrica para seu funcionamento e mais uma imensa cadeia de atividades e insumos que são necessários para sua operação.

Certamente, a IA inaugura um novo patamar de mediação tecnológica: a capacidade de processar grandes volumes de dados, identificar padrões, produzir classificações, auxiliar decisões e automatizar tarefas padronizadas. Trata-se, portanto, de uma transformação qualitativa na relação entre tecnologia e trabalho, com implicações diretas sobre a produção de conhecimento técnico no interior das instituições públicas. Torna-se imprescindível, portanto, analisar criticamente seus efeitos no trabalho profissional.

COTIDIANO PROFISSIONAL E TECNOLOGIAS DIGITAIS

As implicações das tecnologias digitais no trabalho profissional não são recentes e vêm sendo objeto de reflexões e debates no Serviço Social há mais de quatro décadas. Atento a esse e a outros fenômenos que vêm transformando o trabalho profissional, o Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Trabalho e Profissão (Netrab/PUC-SP) tem realizado diversos debates, estudos e pesquisas que abordam as implicações da adoção das tecnologias digitais no cotidiano profissional. A pesquisa mais recente contou com um extenso formulário digital que foi preenchido por 481 assistentes sociais do estado de São Paulo durante o segundo semestre de 2024. As questões abordaram perfil profissional, mercadorização das políticas sociais, digitalização do trabalho, desgaste e violência no trabalho e reprodução social. É a partir dos dados sobre digitalização do trabalho que discorreremos em seguida.

Na pesquisa, a digitalização emerge como tema preponderante. De acordo com as respostas obtidas, é possível identificar padrões significativos. A maioria das/

dos participantes confirma a utilização de computadores e/ou tablets no cotidiano de trabalho, sendo que 84,4% utilizam equipamentos da instituição, enquanto 38% também relatam uso de equipamentos próprios. Ademais, 66,5% delas(es) reportam o uso de sistemas institucionais/plataformas digitais. Sobre a utilização de telefones celulares como ferramenta de trabalho, 38% apontaram que fazem uso de aparelho da instituição e 70,3% relatam o emprego também ou exclusivamente de celular pessoal. Tais dados confirmam empiricamente que o trabalho profissional já é amplamente mediado por dispositivos digitais e a digitalização não é uma tendência, mas uma realidade consolidada, apresentando-se como infraestrutura concreta do trabalho cotidiano.

Vale destacar o uso significativo de equipamentos eletrônicos pessoais. Mesmo que não seja possível evidenciar, a partir dos dados da pesquisa, os motivos pelos quais as(os) trabalhadoras(es) têm utilizado os próprios equipamentos para o exercício de suas atividades, podemos inferir a insuficiência de equipamentos para as equipes nos espaços sócio-ocupacionais, haja vista que, quando questionadas(os) sobre disponibilidade e acesso a equipamentos eletrônicos nas unidades de trabalho, 29,5% das(os) respondentes da pesquisa apontaram que esta disponibilidade se dá de maneira parcial e 7% das(os) respondentes indicaram o acesso inexistente a equipamentos eletrônicos nos espaços de trabalho.

Esta mesma indisponibilidade de recursos eletrônicos institucionais foi identificada pelas(os) respondentes(as) da pesquisa que exercem suas atividades de trabalho, de maneira exclusiva ou parcial, em espaço doméstico. Das(os) 218 profissionais que indicaram trabalhar, em algum momento, no espaço do domicílio, 56,4% das(os) respondentes afirmaram não receber estrutura ou contrapartida institucional alguma para tanto, condição que as(os) obriga à utilização de meios pessoais e custos próprios para o exercício de seu trabalho.

Portanto, evidencia-se empiricamente a deterioração das condições de trabalho das(os) assistentes sociais, seja por meio da indisponibilidade de recursos providos institucionalmente para o exercício de suas atividades, seja por meio da transferência dos custos do trabalho para as(os) próprias(os) trabalhadoras(es), sem qualquer contrapartida pelos órgãos empregadores. Concordamos com Rodrigues, Mellati e Melo (2022, p. 115), ao apontarem o ônus financeiro das(os) trabalhadoras(es) como um elemento dos processos de precarização do trabalho, na medida em que, para se manterem empregadas(os) e empregáveis, se submetem a “lógicas favorecedoras ao sobretrabalho e à ampliação dos ganhos do capital”.

Outro dado da pesquisa de imperioso destaque relaciona-se ao uso de celular pessoal para atividades de trabalho. Conforme já apontado, 70,3% das(os)

respondentes da pesquisa – o que equivale à considerável maioria das(os) participantes – utilizam o próprio celular como ferramenta de trabalho. As atividades profissionais indicadas como as mais frequentemente realizadas com o uso de celular pessoal estão relacionadas à comunicação entre profissionais, superiores hierárquicas(os) e equipe de trabalho, mas também às ações de efetivo e direto desempenho do trabalho, tais como as articulações com a rede de serviços e proteção social e a participação em reuniões e audiências. Este dado confirma a submissão das(os) assistentes sociais aos processos de depreciação das condições de trabalho impostos pela lógica de valorização do capital, bem como à reconfiguração das fronteiras espaciais e temporais do trabalho, por meio de sua invasão ao espaço privado da vida.

Sobre sistemas e plataformas digitais, conforme já mencionado, o número é expressivo: 66,7% responderam que os utilizam. Contudo, esse número pode ser ainda maior, visto que 78% das(os) respondentes apontaram que fazem uso de plataformas de pesquisa ou buscadores. Isso se deve ao entendimento polissêmico do termo “plataforma”, pois há diversas plataformas que não necessariamente estão ligadas às instituições empregadoras, mas que também podem configurar o trabalho profissional como plataformizado em algum grau. O exemplo mais expressivo é o Portal Gov.br, onde se encontra concentrado o acesso à maior parte dos serviços digitalizados atualmente e que, em 2022, foi considerado o maior portal de governo eletrônico do mundo, o que foi fundamental para o Brasil alcançar a 2ª posição no ranking de governos digitais, segundo o Banco Mundial.

Em relação ao uso do aplicativo de mensagens WhatsApp como ferramenta de trabalho, apesar do aparente equilíbrio sobre a avaliação desse uso – 47,6% consideram adequado e 44,1% excessivo –, as(os) profissionais apontaram também questões críticas como a inadequação dessa ferramenta como instrumento de trabalho e o fato de os atendimentos remotos não serem contabilizados como acompanhamento, mesmo quando são realizadas orientações às(os) usuárias(os). O uso de aplicativos de mensagens em dispositivos móveis expõe a possibilidade – que já é prática frequente – de as(os) profissionais serem acionadas(os) a qualquer momento e lugar, prolongando indefinidamente as jornadas de trabalho. Além disso, conforme apontado, como os atendimentos via aplicativos de mensagens não são contabilizados, eles invisibilizam a intensificação do trabalho.

Quando questionadas(os) se realizam registros em instrumental físico (prontuários, ficha social, etc.), 66,1% das(os) profissionais afirmam que sim, e os motivos para isso são: 48,8% para garantir o registro pessoal das informações; 23,2% para registrar informações sigilosas somente no instrumental físico; e 10% por não ter acesso a sistemas digitais institucionais. Com relação a essas justificativas,

podemos inferir que parte das(os) respondentes não tem confiança quanto à proteção dos dados inseridos em sistemas digitais e/ou prefere fazer o registro pessoal, sem ter que se adequar a formas e métricas determinadas pelos sistemas. A questão do sigilo das informações foi evidenciada mais detalhadamente nessa questão do questionário da pesquisa, contudo consideramos que é um ponto crítico e transversal a outros tópicos da digitalização e plataformação no trabalho, pois o uso de equipamentos eletrônicos das(os) próprias(os) trabalhadoras(es), bem como a comunicação via aplicativos de mensagens entre as equipes e com usuárias(os), não constituem ambientes digitais plenamente protegidos, e muitos dados sigilosos acabam sendo compartilhados dessa forma.

Sobre o acesso a redes sociais produzidas por assistentes sociais, 66,3% das(os) profissionais afirmaram que acessam constante ou eventualmente, e o principal conteúdo buscado é em relação à capacitação profissional, seja pontual, como orientação para produção de algum documento técnico, seja continuada, como cursos. Expressando a ampla disseminação da digitalização e plataformação de muitos aspectos da vida social, incluindo a laboral, não surpreende que a capacitação profissional, assim como aconteceu com a Educação a Distância (EaD) na formação graduada, também migre em boa parte para o ambiente digital, pois essa modalidade oferece redução de custos e a não necessidade de deslocamento às instituições capacitadoras. Porém, esse fenômeno diminui as possibilidades de fortalecimento de vínculos entre profissionais, de organização coletiva e a intensidade da reflexão crítica – sempre mais potente quando realizada coletiva e presencialmente.

Por fim, o questionário da pesquisa contou com uma pergunta sobre o uso de ferramentas de IA. O resultado demonstrou que, naquele momento, em 2024, a incorporação da IA nos processos de trabalho ainda se apresentava de forma incipiente, com 4,2% das(os) profissionais apontando uso constante e 17,7% uso eventual em tarefas que incluem revisão textual, elaboração de documentos administrativos e de relatórios, levantamento de dados e apoio à pesquisa.

Apesar do uso incipiente apontado no ano de 2024, podemos inferir que a adoção de sistemas que utilizam IA por parte das(os) profissionais decerto cresceu exponencialmente nos últimos anos. Isso se deve ao expressivo aumento da oferta de ferramentas que utilizam essa tecnologia até o presente ano de 2026 e ao movimento que muitas instituições, tanto públicas quanto privadas, vêm fazendo de estímulo à utilização de IA para as mais diversas tarefas. Esse incentivo, ainda que não se configure como imposição institucional direta, vem se intensificando e é frequentemente associado ao discurso de modernização e otimização dos processos de

trabalho. Contudo, tal movimento também se articula a expectativas de aumento de produtividade, indicando que a incorporação dessas ferramentas se insere nas dinâmicas mais amplas de intensificação e automatização do trabalho.

No âmbito do setor público, a IA vem sendo incorporada com finalidades diversas: triagem automatizada de demandas, identificação de temas recorrentes, análise preditiva e geração de textos de relatórios e pareceres, dentre outras. Sob os argumentos de eficiência e celeridade, a introdução de sistemas algorítmicos desloca parcialmente o centro da atividade decisória humana para arquiteturas técnicas, cuja lógica interna nem sempre é transparente às(aos) suas(seus) usuárias(os).

Nesse contexto, importa-nos destacar que, até o momento, a utilização da IA não elimina a necessidade do trabalho humano. Ao contrário, os conteúdos produzidos demandam revisão crítica, permanecendo sob responsabilidade das(os) profissionais que os utilizam. O que se coloca em curso, portanto, não é a substituição do trabalho, mas sua reconfiguração sob novas formas de controle, intensificação e exploração. Isso porque, enquanto na digitalização, a(o) profissional continua a operar como principal agente da análise e da decisão – ainda que mediado por sistemas eletrônicos –, com a IA, algoritmos passam a desempenhar funções cognitivas antes atribuídas exclusivamente ao trabalho humano: classificar, priorizar, correlacionar informações e sugerir encaminhamentos. Ainda que a decisão formal permaneça sob responsabilidade de agentes humanos, o enquadramento prévio da demanda pode ser significativamente influenciado por critérios algorítmicos e seus vieses raciais, de gênero, territoriais, entre outros. Dessa forma, entendemos as implicações da incorporação de ferramentas de IA como tema emergente e urgente para a categoria profissional de assistentes sociais. Como procuramos evidenciar, sua utilização não se limita à introdução de ferramentas operacionais, mas constitui uma transformação estrutural nas mediações sociotécnicas que organizam o trabalho profissional. Além disso, a racionalidade neoliberal gerencial também produz efeitos diretos sobre o trabalho profissional, incidindo radicalmente sobre a autonomia relativa, os conteúdos do trabalho e as formas de materialização da intervenção profissional.

Um último apontamento sobre as ferramentas de IA relaciona-se com a reconfiguração do acesso das(os) usuárias(os) às políticas sociais, pois a mediação digital pode produzir barreiras adicionais, especialmente em contextos marcados por desigualdades de acesso e de navegação à internet, além das necessárias condições materiais. Dessa forma, a plataformização e a automação das políticas públicas via IA podem aprofundar processos de exclusão, na medida em que o acesso a

direitos passa a depender da capacidade de interação com sistemas digitais, deslocando a mediação humana e dificultando o atendimento das necessidades sociais de populações mais vulnerabilizadas.

Essa dinâmica opera, assim, em múltiplos níveis. Primeiro, na definição dos fluxos institucionais, em que sistemas eletrônicos estabelecem etapas obrigatórias, campos de preenchimento e categorias classificatórias que enquadram a complexidade da realidade social em formatos predefinidos. Segundo, na mensuração da produtividade, que transforma atividades qualitativas em indicadores numéricos, favorecendo comparações e pressões por desempenho. Terceiro, na padronização das respostas institucionais a partir de modelos automáticos de documentos e relatórios, que tendem a reduzir margens de elaboração personalizada, pressionando a autonomia profissional.

Diante dos complexos processos analisados, conclui-se que a tecnologia atua como elemento subordinador e estruturante da organização do trabalho. Sistemas digitais incorporam lógicas de classificação, priorização e visibilidade que orientam o que deve ser registrado, o que é considerado relevante e o que se converte em dado institucional. Isso se expressa, por exemplo, em sistemas de prontuário eletrônico e cadastros institucionais que exigem o preenchimento de campos predefinidos, nos quais situações complexas precisam ser enquadradas em categorias limitadas; em plataformas de gestão que priorizam atendimentos a partir de critérios automatizados de elegibilidade; ou ainda em fluxos digitais que condicionam o acesso a benefícios ao correto preenchimento de informações padronizadas. Nesses contextos, aspectos qualitativos da realidade social – como vínculos familiares, dinâmicas territoriais ou situações de violência – tendem a ser reduzidos a códigos ou opções previamente estabelecidas. As implicações disso são inúmeras, uma vez que a não previsão de mediação humana condiciona a análise da realidade social e o acesso a direitos à lógica binária dos algoritmos.

Além dos impactos sobre o trabalho profissional, a incorporação das TICs também reconfigura o acesso das(os) usuárias(os) às políticas sociais. A mediação digital produz barreiras adicionais, especialmente em contextos marcados por desigualdades de acesso e navegação à internet e a condições materiais. Dessa forma, a plataformação das políticas públicas aprofunda processos de exclusão, na medida em que o acesso a direitos passa a depender da capacidade de interação com sistemas digitais, deslocando a mediação humana e dificultando o atendimento de populações mais vulnerabilizadas que não possuem equipamentos eletrônicos ou, mesmo quando possuem, não têm acesso a pacotes de internet de qualidade.

Soma-se a isso também a baixa ou inexistente habilidade tecnológica e os saberes técnicos de parte da população – em especial idosos, pessoas com deficiência, dentre outros(as) – para lidar com a linguagem dos sistemas digitais.

Esse movimento não é abstrato e se expressa concretamente no cotidiano profissional. Na pesquisa realizada, identificou-se que 47,8% das(os) profissionais apontaram a migração de atividades anteriormente realizadas de forma presencial para plataformas digitais e aplicativos. Atividades como agendamentos, entrevistas, orientações de acesso a direitos e reuniões em rede passaram a ser mediadas por sistemas digitais, evidenciando a consolidação desse processo no exercício profissional. Contudo, tais atividades não possuem a mesma natureza nem respondem da mesma forma à mediação tecnológica. Enquanto determinadas tarefas — como agendamentos e organização de fluxos — podem ser potencializadas por ferramentas digitais, outras, como orientações, entrevistas e articulações em rede, envolvem dimensões relacionais, interpretativas e éticas que não podem ser substituídas pela lógica operacional das plataformas.

No que se refere à percepção das(os) profissionais, os dados revelam uma distribuição relativamente equilibrada: 37,4% avaliam esse movimento como negativo, 32,9% como positivo e 29,7% não definem uma posição. Não se trata de indicar indefinição ou fragilidade analítica, pois esse equilíbrio expressa a complexidade do fenômeno, que se manifesta de forma desigual e contraditória no cotidiano profissional. A coexistência de avaliações positivas, negativas e ambivalentes sugere que a digitalização não produz efeitos homogêneos, sendo simultaneamente percebida como elemento de facilitação e como fator de intensificação do trabalho e de perda da dimensão relacional. Nesse sentido, não se trata de classificar a experiência em termos dicotômicos; os dados evidenciam a necessidade de compreender as condições concretas em que essas tecnologias são incorporadas e os diferentes impactos que produzem sobre o trabalho profissional.

Tal cenário explicita que a digitalização do trabalho profissional deve ser compreendida no interior de uma tensão entre “eficiência” tecnológica e processos de desumanização do trabalho profissional. Se, por um lado, as tecnologias permitem maior praticidade e agilidade para as mais variadas tarefas, como o acesso e compartilhamento de dados e informações e os processos de comunicação em tempo real, por outro, tendem a reduzir o tempo da escuta, a simplificar situações complexas da realidade e a deslocar a mediação profissional para lógicas operacionais e automatizadas. Nesse processo, dimensões centrais do trabalho – como o

vínculo, a interpretação crítica e a consideração das singularidades – correm o risco de ser subordinadas a critérios de produtividade e desempenho, tensionando o próprio sentido da intervenção profissional.

Além disso, a dependência crescente de sistemas informatizados produz uma assimetria entre quem desenvolve as tecnologias e quem as utiliza. Assistentes sociais tornam-se usuárias(os) de plataformas cuja lógica interna, critérios algorítmicos e parâmetros de funcionamento quase sempre são opacos. Tal opacidade limita a possibilidade de questionamento crítico e reforça a autoridade técnica da própria ferramenta. A decisão mediada por sistemas tende a adquirir aura de neutralidade, ainda que esteja ancorada em escolhas prévias inscritas em sua programação. Essa forma de subordinação não elimina a agência profissional, mas redefine seus limites. A autonomia técnica passa a ser exercida dentro de margens estabelecidas por arquiteturas digitais e por metas institucionais, tensionando a relativa autonomia profissional no interior das relações assalariadas. Conforme destaca Melatti (2020), os níveis de alargamento da autonomia profissional dependem diretamente dos sujeitos políticos presentes nos espaços ocupacionais, bem como de sua capacidade de desvelamento da realidade social e de apreensão das mediações na perspectiva de totalidade. Nesse sentido, a incorporação das TICs introduz novos condicionantes, na medida em que sistemas digitais passam a delimitar fluxos, prioridades e formas de registro, incidindo no exercício da crítica e na direção ético-política do trabalho profissional.

Contudo, a subordinação do trabalho às tecnologias digitais não implica recusa abstrata da tecnologia. Ao contrário, exige apropriação crítica e problematização de suas mediações. O desafio consiste em tensionar a incorporação das TICs a partir do projeto ético-político da profissão, interrogando permanentemente: a quem serve determinada ferramenta? Que concepção de eficiência orienta sua implementação? Que dimensões da realidade são invisibilizadas quando convertidas em dados?

A subordinação do trabalho às tecnologias digitais configura-se como expressão contemporânea das transformações do trabalho na atual fase do capitalismo, exigindo do Serviço Social análise crítica permanente e estratégias coletivas de enfrentamento que preservem sua autonomia relativa, sua capacidade de mediação e seu compromisso com a defesa de direitos.

Essa dinâmica pode ser mais bem compreendida à luz das contribuições de Huws (2025), ao afirmar que as transformações tecnológicas contemporâneas não apontam para o fim do trabalho, mas para sua reconfiguração como campo estratégico de acumulação. Nesse sentido, a incorporação de tecnologias digitais não elimina a exploração do trabalho, mas cria novas formas de sua intensificação,

ampliando a produtividade e abrindo possibilidades renovadas de valorização do capital. Ao mesmo tempo, esses processos também inauguram novos terrenos de disputa, na medida em que tornam visíveis as contradições entre “eficiência” tecnológica e condições concretas de trabalho. Assim, a adoção de tecnologias digitais no cotidiano de trabalho, longe de ser um fenômeno neutro, deve ser compreendida como parte das estratégias contemporâneas de reorganização do capitalismo para reduzir custos do trabalho e ampliar lucros, incidindo diretamente sobre o trabalho profissional e suas condições de realização.

Em síntese, a incorporação das TICs no processamento do trabalho de assistentes sociais articula três movimentos fundamentais: a digitalização, que formaliza e registra as atividades; a dataficação, que as converte em métricas e indicadores; e a plataformização, que reorganiza e controla sua execução. Esses processos reconfiguram as mediações do trabalho profissional e colocam desafios éticos, técnicos e políticos à profissão, exigindo estratégias coletivas de enfrentamento e apropriação crítica das tecnologias.

CONCLUSÃO

A análise desenvolvida ao longo deste capítulo permite compreender que a incorporação das tecnologias digitais no trabalho profissional não pode ser entendida como um processo meramente técnico ou administrativo. Trata-se de novas formas de organização e controle do trabalho que vêm alterando não apenas os instrumentos utilizados no cotidiano institucional, mas também os ritmos de trabalho, os mecanismos de gestão, as formas de registro e as próprias mediações construídas no exercício profissional do Serviço Social.

Os dados da pesquisa evidenciam que essas mudanças já atravessam concretamente o cotidiano das(os) assistentes sociais. O uso intensivo de computadores, celulares pessoais, sistemas institucionais, plataformas digitais e aplicativos de mensagens demonstra que a mediação tecnológica passou a compor a própria infraestrutura do trabalho profissional. Entretanto, esse movimento ocorre de maneira contraditória. Ao mesmo tempo que determinadas tecnologias possibilitam maior agilidade e facilitação para a realização de algumas atividades, também ampliam processos de intensificação do trabalho, disponibilidade permanente, vigilância institucional e transferência de custos às(aos) trabalhadoras(es).

No caso da IA, os desafios tornam-se ainda mais complexos. Embora seu uso não elimine o trabalho humano, a IA modifica os processos de tomada de decisão, classificação e produção de informações no interior das instituições. Além disso,

quando incorporada sem problematização crítica, pode aprofundar desigualdades já existentes e reduzir dimensões fundamentais do trabalho profissional, especialmente aquelas relacionadas à escuta, à leitura e interpretação crítica da realidade e à mediação humana junto às(aos) usuárias(os) das políticas sociais.

Diante disso, o debate sobre tecnologias digitais no Serviço Social não pode se restringir à discussão sobre ferramentas ou inovação. O que está em disputa são as formas de organização do trabalho, os critérios que passam a orientar a gestão das políticas sociais e os limites colocados à autonomia profissional em um contexto cada vez mais atravessado por plataformas digitais, algoritmos e sistemas automatizados. Nesse cenário, fortalecer a apropriação crítica das tecnologias torna-se uma tarefa necessária para que o trabalho profissional não seja reduzido à lógica operacional, quantitativa e produtivista que marca a racionalidade neoliberal contemporânea.

REFERÊNCIAS

- ALVES, Giovanni (2022). *Gestão de metas e serviço público: a degradação do trabalho no Brasil neoliberal*. 2. ed. Marília, SP, Praxis Editorial.
- ANTUNES, Ricardo (2009). *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. 10. ed. São Paulo, Boitempo.
- ANTUNES, Ricardo (2018). *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital*. São Paulo, Boitempo.
- CRAWFORD, Kate (2021). *Atlas da IA: poder, política e os custos planetários da inteligência artificial*. São Paulo, Edições SESC.
- DARDOT, Pierre e LAVAL, Christian (2016). *A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal*. São Paulo, Boitempo.
- DIAS JUNIOR, Ubiratan de S. (2024). *Dataficação da pobreza: a centralidade do trabalho profissional em torno dos dados e informações sociais na Política de Assistência Social*. Tese de doutoramento em Serviço Social. São Paulo, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Disponível em: <https://repositorio.pucsp.br/jspui/handle/handle/42546>. Acesso em: 30 abr. 2026.
- GAULEJAC, Vicent de (2007). *Gestão como doença social: ideologia, poder gerencialista e fragmentação social*. Aparecida, SP, Ideias & Letras.
- GROHMANN, Rafael e SALVAGNI, Julice (2023). “O que é o trabalho por plataformas digitais”. In: GROHMANN, Rafael e SALVAGNI, Julice (org.). *Trabalho por plataformas digitais: do aprofundamento da precarização à busca por alternativas democráticas*. São Paulo, Sesc, pp. 26-46.

- HUWS, Ursula (2017). *A formação do cibertariado: trabalho virtual em um mundo real*. Tradução de Murillo van der Laan. Campinas, Editora da Unicamp.
- HUWS, Ursula (2025). “O Futuro do Trabalho: nem utopias nem distopias, mas novos campos de acumulação e luta”. In: VIDAL, Paula, SOUZA, Edvânia Ângela de e OLIVEIRA E SILVA, Maria Liduína de (org.). *Capitalismo e Indústria 4.0 – consequências para a classe trabalhadora*. São Paulo, Cortez Editora.
- MARX, Karl (2023). *O Capital – Livro I: Crítica de Economia Política: O processo de produção do capital*. Tradução de Rubens Enderle. 3. ed. São Paulo, Boitempo.
- MAYER-SCHOENBERGER, Viktor e KENNETH Cukier (2013). *Big Data: A Revolution that will transform how we live, work, and think*. London, John Murray Publishers.
- MELATTI, Kelly R. (2020). “Autonomia Profissional no trabalho de assistentes sociais”. In: CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL DE SÃO PAULO. *Emancipação: o cotidiano em debate*. São Paulo, CRESS 9ª Região, n. 5, maio.
- RAICHELIS, Raquel (2018). “Serviço Social: trabalho e profissão na trama do capitalismo contemporâneo”. In: RAICHELIS, Raquel, VICENTE, Damares e ALBUQUERQUE, Valéria (org.). *A nova morfologia do trabalho no Serviço Social*. São Paulo, Cortez Editora.
- RAICHELIS, Raquel (2022). “Serviço Social, trabalho e tecnologia: o trabalho profissional em tempos pandêmicos”. In: RAICHELIS, Raquel, VICENTE, Damares e VIEIRA, Nuria Pardillos (org.). *Nova-velha morfologia do trabalho no serviço social – TICS e pandemia*. São Paulo, Educ/Capes.
- RODRIGUES, Terezinha de F., MELATTI, Kelly R. e MELO, Sabrina (2022). “Trabalho profissional de assistentes sociais: a precarização do trabalho no contexto das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs)”. In: RAICHELIS, Raquel, VICENTE, Damares e VIEIRA, Nuria Pardillos (org.). *Nova-velha morfologia do trabalho no serviço social – TICS e pandemia*. São Paulo, Educ/Capes.
- SALGADO GOMES, Rita de C. (2025). *Implicações das tecnologias digitais no trabalho de assistentes sociais no Ministério Público*. Dissertação de mestrado em Serviço Social. São Paulo, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Disponível em: <https://repositorio.pucsp.br/jspui/handle/handle/45434>. Acesso em: 30 abr. 2026.
- ZUBOFF, Shoshana (2018). “Big Other: capitalismo de vigilância e perspectivas para uma civilização de informação”. Tradução de Heloísa Cardoso Mourão. In: BRUNO, Fernanda [et. al.] (org.). *Tecnopolíticas da vigilância: perspectivas da margem*. São Paulo, Boitempo.

Declaramos que, durante a preparação deste trabalho, foi utilizada a ferramenta ChatGPT (GPT-4o mini) para revisar ortografia, gramática, coesão e fluidez textual. Após o uso da ferramenta, foi realizada a revisão e a edição do conteúdo pelas pessoas responsáveis pela autoria do trabalho, que assumem total responsabilidade pelo texto final.

DESGASTE MENTAL NO TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS

Dameres Vicente

Ana Maria Pereira Brito

Vanessa Lopes de Almeida

INTRODUÇÃO

O que é desgaste mental? Desgaste é doença? Desgaste pode ser revertido? Ao longo de anos, temos nos dedicado ao estudo e à pesquisa do desgaste mental como um sinal de alerta no processo saúde-doença. Até o momento, somente a partir de uma patologia instalada e reconhecida pela medicina se pode observar o recrudescimento do desgaste mental e, portanto, o processo de adoecimento.

O estudo clássico de Laurell e Noriega (1989), *Processo de produção e saúde: trabalho e desgaste operário*, é a principal referência teórica latino-americana que incorpora a teoria do valor-trabalho de Marx para a compreensão e definição dos desgastes. Realizado por meio da identificação e mensuração de cargas de trabalho, com procedimentos técnicos, mas também pela experiência de trabalhadores, esse estudo confirmou a “historicidade do nexo biopsíquico humano”, trazendo, portanto, possibilidades de transformações nos processos de trabalho, ainda que parciais e temporárias.

As dimensões do desgaste permitem especificar as formas sob as quais vão se consumindo o corpo e a mente dos trabalhadores, como resultado das características específicas da estratégia de extração de mais-valia. Ou seja, consegue-se, assim, uma compreensão na qual aparecem articuladas e explicadas as relações entre “o social” e o “biopsíquico” (Laurell e Noriega, 1989, p. 308).

Com base nesse estudo e em movimentos políticos, operários, sindicais e acadêmicos, inaugura-se um vasto campo de pesquisas, reflexões e práticas na Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora, cujo objetivo é a construção de um conjunto de conhecimentos e práticas que contribuam para a organização das lutas das classes

trabalhadoras por direitos no trabalho e na saúde, considerando que as formas de exploração, na sociedade do capital, tendem a ser cada vez mais alienantes e, consequentemente, mais desgastantes e adoecedoras.

Assim, o desgaste não é definido pela doença instalada, mas, sim, pela “perda de capacidade potencial e/ou efetiva, corporal e psíquica”, produzidas nas condições concretas de trabalho (ibid., p. 110).

Já os estudos desenvolvidos por Seligmann-Silva (2011), retomando Laurell e Noriega (1989) e outros autores, consideram desgaste mental como “paradigma integrador” em face de outros modelos teóricos, pois permite a compreensão de fatores ambientais, subjetivos, de identidades e das diferentes esferas da vida social. Seligmann-Silva (2011, p. 137) define desgaste mental como o “produto de uma correlação desigual de poderes impostos sobre o trabalho e sobre o trabalhador, acionando forças que incidem no processo biopsicossocial saúde-doença” (p. 135).

Dessa maneira, a perda de capacidade, potencial e/ou efetiva, pode ser reversível, assim como ocorre em casos de Transtorno de Estresse Pós-Traumático (TEPT) e Síndrome de Burnout. Nessa perspectiva, Laurell e Noriega (1989, p. 115) afirmam que “a noção de desgaste não se refere necessariamente a processos irreversíveis”, pois muitas vezes é possível recuperar capacidades comprometidas.

Nesse contexto, a Organização Mundial da Saúde (OMS, 2019) reconheceu a Síndrome de Burnout, na CID-11, como um fenômeno ocupacional decorrente do estresse crônico no trabalho não administrado adequadamente. A OMS destaca que o Burnout está relacionado especificamente ao contexto laboral e é caracterizado por esgotamento físico e emocional, distanciamento mental do trabalho e redução da eficácia profissional.

Assim, o reconhecimento do Burnout evidencia os impactos das condições e da organização do trabalho sobre a saúde mental dos(as) trabalhadores(as). Contudo, o custo do adoecimento e do agravamento do desgaste é elevado, uma vez que problemas produzidos ou intensificados pelas condições de vida e trabalho acabam sendo individualizados, transferindo-se ao(à) trabalhador(a) a responsabilidade por sua própria condição de saúde e capacidade laboral.

Esse processo se relaciona às transformações contemporâneas no mundo do trabalho. Conforme Ricardo Antunes (2018), o capitalismo contemporâneo é marcado pela expansão de um novo proletariado de serviços submetido a condições cada vez mais instáveis, flexíveis e desprotegidas. Para o autor, “a precarização se generaliza como traço estrutural do mundo do trabalho, atingindo tanto os segmentos tradicionalmente protegidos quanto aqueles historicamente vulnerabilizados” (Antunes,

2018, p. 52). Essa precarização envolve não apenas mudanças nas formas de contratação, mas também na intensificação do trabalho e no aumento do desgaste físico e mental.

Nesse sentido, o desgaste mental não pode ser interpretado como um fenômeno isolado, mas como expressão subjetivada das transformações estruturais no mundo do trabalho, particularmente no contexto da intensificação, da precarização e da ampliação do controle sobre a força de trabalho.

No entendimento aqui proposto, o desgaste é elemento constante, e não eliminável, dos processos de trabalho no capitalismo; entretanto, o reconhecimento das condições nas quais ele se processa e recrudesce é fundamental para fortalecer as lutas de trabalhadores e trabalhadoras.

É tarefa urgente a desnaturalização do sofrimento psíquico, especialmente das mulheres das classes trabalhadoras, que carregam em seus corpos e mentes, especialmente as mulheres negras, as marcas mais profundas e violentas das desigualdades, da superexploração, da apropriação do trabalho e da opressão de gênero.

Nesta investigação, realizamos um esforço de adensamento dos estudos sobre o desgaste mental no trabalho de assistentes sociais, iniciados no Núcleo de Estudos e Pesquisa Trabalho e Profissão do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (Netrab/PUC-SP), por meio de pesquisa qualitativa com assistentes sociais da área de Habitação de Interesse Social (HIS), na cidade de São Paulo (Vicente, 2015, 2018).

A partir dessa primeira iniciativa, outras situações de recrudescimento do desgaste mental passaram a ser investigadas, como o trabalho com as novas tecnologias de informação e comunicação (Vicente e Monteiro, 2022; Vicente et al., 2025), o racismo institucional (Vicente e Almeida, 2024) e o desgaste mental de assistentes sociais nas condições de trabalho com as TICs no INSS (Nascimento, 2025).

Especificamente sobre a incorporação das tecnologias digitais no trabalho profissional, em estudo exploratório realizado em 2019, observamos que as TICs estavam presentes no trabalho profissional, principalmente por meio dos *smartphones*; no entanto, até aquele momento (pré-pandêmico), não eram consideradas como propulsoras de intensificação, fragmentação e de ataques à autonomia profissional (Vicente e Monteiro, 2022).

Na ocasião, afirmamos que as TICs são a materialização do avanço e poder das forças produtivas no atual estágio do capitalismo sob a égide das finanças, que intensificam, de maneira brutal, a exploração da força de trabalho humana, sendo necessários “tempo e experiência” (Marx, 2013, p. 501), para o desvendamento das armadilhas do capitalismo.

Porém, num tempo marcado pelo evento da pandemia da Covid-19, o que era tendência se tornou realidade, destruindo vidas, projetos e um tanto do que ainda resta de direitos de proteção para trabalhadores e trabalhadoras; afinal, quando o capitalismo faz os seus ajustes, a classe que vive do trabalho padece, o desgaste recrudescer e as esperanças parecem se dissipar.

Assim, não é demais lembrar que, enquanto trabalhadores e trabalhadoras “essenciais”, inclusive assistentes sociais, continuaram trabalhando presencialmente na maioria dos estados brasileiros, o adoecimento e a morte pela Covid-19 sequer foram considerados como relacionados ao trabalho. A partir desse evento, viramos uma página significativa da história e das relações sociais de produção e reprodução social sob o domínio do capitalismo financeirizado e uberizado. A análise do desgaste mental, portanto, exige compreender como o atual estágio do capitalismo articula novas e velhas formas de trabalho e como essa dinâmica incide nos processos de desgaste e de adoecimento.

Consideramos, entretanto, que o recrudescimento do desgaste de assistentes sociais não se dá somente pela realização do trabalho profissional na esfera da reprodução social; ele ocorre também em razão das cargas de trabalho não remunerado, igualmente essenciais à reprodução social, e que recaem sobre as mulheres, como alimentação, saúde, educação, suporte afetivo, etc.

O presente capítulo aborda as situações de trabalho referidas pelo universo de 481 assistentes sociais do estado de São Paulo à indagação sobre os fatores de desgaste presentes nos processos de trabalho profissional que consideram implicados no processo saúde-doença.¹

Das 481 respostas, no estado de São Paulo, utilizando questão específica sobre a identificação do desgaste, obtivemos um número expressivo de respostas afirmativas (74,6%); dessas, 43,3% foram respostas dadas por assistentes sociais que trabalham em serviços do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Na cidade de São Paulo, ainda no SUAS, a porcentagem de respostas afirmativas para o desgaste aumentou para 48,4%, indicando que as condições de trabalho e de vida dessas trabalhadoras e trabalhadores estão atravessadas por situações de intensa penosidade.

A análise dos dados referentes ao trabalho no SUAS não exclui a necessidade de compreender o que ocorre em outras áreas, tanto no estado quanto na cidade de São Paulo, também mencionadas nas respostas sobre os processos de desgaste no

1. As porcentagens se referem às perguntas com respostas fechadas; houve múltiplas referências aos padecimentos, que serão representados em números absolutos, identificados como “menções”.

trabalho. Na política de Assistência Social, os percentuais corresponderam a 46,2% no estado de São Paulo e 48,43% na cidade de São Paulo. Na política de Saúde, os índices foram de 18,11% e 11,2%, respectivamente.

Da mesma forma, nas instituições da área sociojurídica, os percentuais foram de 12,3% no estado e 11,2% na cidade. Na política de Educação, registraram-se 6,7% e 5%; na política de Habitação, 6,1% e 8,1%; e, em outras áreas, 10,6% e 8%, respectivamente, incluindo docência, Previdência Social, cultura, segurança pública e atuação em Conselhos e Sindicatos.

A partir desses dados, o texto foi organizado em quatro itens, além desta introdução: Apontamentos sobre perfil, renda e vínculos empregatícios de assistentes sociais que identificaram desgaste no trabalho no estado de São Paulo, considerando raça/cor, identidade de gênero, orientação sexual, regime contratual e faixa salarial; Desgaste mental na Política de Assistência Social no estado e na cidade de São Paulo; Desgaste mental e processo saúde-doença, com destaque para os principais fatores e áreas afetadas; e Considerações finais.

APONTAMENTOS SOBRE PERFIL, RENDA E VÍNCULOS EMPREGATÍCIOS DE ASSISTENTES SOCIAIS QUE IDENTIFICARAM DESGASTE NO TRABALHO NO ESTADO DE SÃO PAULO

Conforme apontado na introdução, 74,6% das assistentes sociais do estado de São Paulo afirmaram identificar desgaste nos processos de trabalho. Em relação à pertença raça/cor, observa-se a predominância de assistentes sociais autodeclaradas brancas, correspondendo a 51,5% do total. As assistentes sociais autodeclaradas pardas representaram 29,09%, enquanto as autodeclaradas pretas corresponderam a 16,4%; somadas, pretas e pardas totalizaram 45,13% das participantes da pesquisa. Percentuais menores se autodeclararam amarelas (2,8%) e indígenas (0,4%).

Na apresentação deste livro, informamos que a pesquisa foi elaborada e divulgada no âmbito do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social; portanto, uma das explicações possíveis para a representação maior de assistentes sociais autodeclaradas brancas (51,5%) diz respeito às marcas do racismo, que se expressam em vários âmbitos da vida social no Brasil, especialmente nos cursos de pós-graduação, em que pesem mudanças significativas recentes relacionadas à implantação da política de cotas. Outra possível explicação é que há uma predominância de assistentes sociais brancas no Sudeste do Brasil, em razão dos processos diferenciados

de territorialização do povo africano sequestrado e escravizado e das imigrações de europeus na formação da classe trabalhadora. No estado de São Paulo, conforme pesquisa do CFESS (2022), 63,74% de profissionais recadastradas se autodeclararam de cor branca.

Outras situações podem concorrer para essa determinação, mas, para analisá-las, seria necessário observar os aspectos sociais, políticos, econômicos, ideológicos, religiosos e territoriais implicados na escolha, no ingresso e na permanência em cursos de graduação e de pós-graduação.

Quando observamos a identidade de gênero entre assistentes sociais que relataram desgaste no estado de São Paulo, obtivemos 92,2% do total de assistentes sociais, com predominância expressiva de mulheres cisgênero. Os homens auto-declarados cisgênero representam 5,3%, enquanto as demais identidades de gênero aparecem de forma bastante reduzida: 1,4% se identificaram como não binárias (agênero), 0,3% como pessoas trans não binárias e 0,3% como homens transgênero. Além disso, 0,5% das participantes optaram por não responder a essa questão.

Quanto à orientação sexual, 78% de assistentes sociais que afirmaram identificar desgaste no trabalho se autodeclararam heterossexuais; 11,4% bissexuais; 5,3% homossexuais; 0,3% lésbicas; 1,4% assexuais; 1,1% pansexuais; além de 2,5% que optaram por não responder.

Ainda são necessários estudos e pesquisas que problematizem as violências vivenciadas por assistentes sociais em razão de orientações sexuais e identidades de gênero dissidentes da norma heterossexual e cisgênera; contudo, é possível afirmar que esse debate permaneceu, por muito tempo, e ainda permanece, como um tema pouco debatido nos estudos sobre a saúde mental relacionada ao trabalho.

Embora o movimento LGBTQIAPN+ venha avançando nas pautas de lutas, a violência no trabalho contra esses grupos certamente é uma realidade cotidiana, que ainda carece de estudos mais específicos sobre as condições de trabalho.

Neste texto, não temos condições de aprofundar esse debate, embora concordemos com Ferreira (2018, p. 15), em prefácio à obra de Cisne e Santos (2018), que temos “muito a trilhar”. Em grande medida, tais questões são ainda tratadas como marginais no âmbito do debate da profissão, ou como “especificidades”, eufemismo pelo qual convém nominar o que se considera “questões menores” ou o que é “secundário”. Evidentemente, esse problema não ocorre apenas no Serviço Social; ao contrário, assistentes sociais vêm problematizando, pesquisando, publicizando e militando em movimentos sociais, políticos e acadêmicos em prol da defesa da vida e do trabalho da população LGBTQIAPN+.

A análise da faixa de renda das assistentes sociais que afirmaram identificar desgaste nos processos de trabalho permite observar que esse fenômeno atravessa diferentes níveis de remuneração, não se restringindo às faixas salariais mais baixas. A maior concentração de assistentes sociais se situa na faixa entre R\$ 3.001,00 e R\$ 5.000,00, correspondendo a 29,2% do total, seguida pela faixa entre R\$ 5.001,00 e R\$ 7.507,49, que representa 22,0%. Juntas, essas duas faixas concentram mais da metade das profissionais que identificaram desgaste nos processos de trabalho (51,2%), evidenciando que rendimentos considerados médios não são suficientes para mitigar processos de desgaste no exercício profissional, embora haja uma diferença brutal entre um rendimento mensal de R\$ 3.001,00 e de R\$ 7.507,49 (mais que o dobro), o que necessita ser considerado em estudos futuros.

Percentuais significativos também são observados entre aquelas que recebem de R\$ 1.621,00 até R\$ 3.000,00, correspondendo a 16,2%, bem como entre assistentes sociais situadas na faixa de R\$ 7.507,50 a R\$ 10.000,00, que representam 16,7%.

As faixas superiores, entre R\$ 10.000,01 e R\$ 15.000,00, concentram 11,4% dos apontamentos, enquanto apenas 2,2% declararam rendimentos entre R\$ 15.000,01 e R\$ 20.000,00 e 0,8% acima de R\$ 20.000,00. Por sua vez, somente 1,4% das assistentes sociais que relataram desgaste se situam na faixa de até R\$ 1.621,00 (um salário mínimo nacional).

Os dados mostram que o desgaste no trabalho de assistentes sociais se manifesta de forma transversal às diferentes faixas de renda, sugerindo que sua gênese, neste estudo, não está associada exclusivamente à remuneração, mas também às condições e à organização do trabalho, à intensificação das demandas, às responsabilidades institucionais e à complexidade das expressões da questão social enfrentadas no cotidiano profissional. Tal constatação reforça a compreensão de que o desgaste constitui um fenômeno estrutural, alcançando inclusive profissionais com remunerações intermediárias e mais elevadas.

Os resultados sobre a relação entre desgaste e renda, sem dúvida, carecem de mais análises; na questão que se referia à interferência da conjuntura na saúde mental, em segundo lugar, depois da questão da precarização do trabalho, apareceu a preocupação com as contas e com a manutenção da vida.

E aqui abrimos parênteses para tratar, ainda que brevemente, de questões sobre o endividamento da classe trabalhadora no Brasil: em recente levantamento do Banco Central, observou-se que o endividamento das famílias brasileiras atingiu a marca de 49,9%, em fevereiro de 2026, sendo 29,7% de comprometimento da renda com pagamento de dívidas – maiores níveis da série histórica – com alimentação, medicamentos e custos básicos de sobrevivência, os itens mais constatados.

Ferreira (2025, pp. 11-12), em sua tese de doutorado, apresenta elementos para compreender o endividamento da classe trabalhadora no Brasil: 1) a financeirização do capital; 2) a superexploração da força de trabalho e sua vinculação ao racismo estrutural, que impacta diretamente a população negra, principalmente as mulheres negras; e 3) o endividamento associado à reprodução social, entendida pela autora como a reprodução da própria força de trabalho – única capaz de criar mais-valor, segundo Marx.

Todas essas análises são fundamentais no diálogo com os achados desta pesquisa, abrindo frentes para novos estudos e mais subsídios para as pautas de lutas de assistentes sociais.

DESGASTE MENTAL NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NO ESTADO E NA CIDADE DE SÃO PAULO

No estado de São Paulo, 46,2% das assistentes sociais que relataram desgaste trabalham na Política de Assistência Social, percentual que se eleva na cidade de São Paulo, atingindo 48,4%. Essa predominância também reflete o fato de que esse é, atualmente, o principal campo de trabalho de assistentes sociais no Brasil, conforme aponta pesquisa realizada pelo CFESS (2022), voltada à identificação do perfil de assistentes sociais no país, bem como de sua formação, condições de trabalho e espaços sócio-ocupacionais.

No que se refere à raça/cor, observamos que, no estado de São Paulo, predomina a autodeclaração de profissionais brancas, que representam 53,0% daquelas(es) que identificam desgaste e trabalham na Assistência Social. Em seguida, aparecem assistentes sociais pardas com 22,9% e pretas com 22,3%, que, somadas, representam 45,2%. Amarelas são 1,8% e não houve nenhuma autodeclaração de pertença indígena.

Na cidade de São Paulo, no entanto, essa configuração se altera de forma expressiva: o percentual de assistentes sociais brancas diminuiu para 44,9%, enquanto cresceu de maneira relevante a participação de assistentes sociais pretas, representando 28,2%, e pardas, 23,1%, totalizando 51,3%. Amarelas somaram 3,8% e não houve nenhuma autodeclaração de pertença indígena.

Esses dados revelam que, na capital, o desgaste no trabalho no âmbito da política de Assistência Social incide de forma mais acentuada sobre pessoas negras, o que reforça a necessidade de compreender o fenômeno à luz das desigualdades raciais estruturais que marcam tanto o mercado de trabalho quanto a execução das

políticas sociais em contextos urbanos tensionados por forte desigualdade social e territorial. Sobre o racismo institucional, recomendamos a leitura do Capítulo 6, sobre violências no trabalho, neste livro.

Em relação à identidade de gênero nas respostas afirmando processos de desgaste, observamos a predominância expressiva de mulheres que se identificam com o gênero feminino, entre as profissionais da Assistência Social, tanto no estado quanto na capital. No estado de São Paulo, 91,0% se identificam como mulheres cisgênero, percentual que se eleva na cidade de São Paulo, alcançando 92,3%. Os homens cisgênero aparecem em proporções menores, 6,0% no estado e 3,8% na capital, enquanto as identidades não binárias e transgênero apresentam percentuais reduzidos: não binários, 0,6% no estado de São Paulo e 1,3% na capital; transsexual não binária, 0,6% no estado e 1,4% na capital; na alternativa “prefiro não responder”, 1,3% no estado e 1,3% na capital.

Quanto à orientação sexual, observa-se que a maioria das assistentes sociais da Assistência Social que afirmam identificar desgaste se declara heterossexual, tanto no estado (79%) quanto na cidade de São Paulo (73,1%).

Já na capital, observamos maior diversidade de orientações sexuais declaradas, com percentuais superiores de assistentes sociais que se identificaram como bissexuais, 14,1% na capital e 12,0% no estado; homossexuais, 6,4% na capital e 4,8% no estado; lésbicas, 1,5% na capital e 0,6% no estado; pansexuais, 1,3% na capital e 0,6% no estado; e assexuais, 2,6% na capital e 1,3% no estado.

Embora a heterossexualidade permaneça hegemônica, na capital observamos uma porcentagem ligeiramente maior quanto à referência ao exercício da orientação sexual. Se, por um lado, essa situação expressa maior possibilidade de declaração e vivência da sexualidade, por outro, pode indicar tensionamentos e maior desgaste em razão de contextos institucionais fortemente marcados pela heterocis-normatividade, entendida como a norma social que considera a heterossexualidade e a cisgeneridade como padrões legítimos, naturais e socialmente esperados.

No que se refere ao regime de contratação das assistentes sociais do estado de São Paulo que afirmaram identificar desgaste nos processos de trabalho, observa-se a predominância do vínculo estatutário, correspondendo a 45,2%. Em seguida, destaca-se o regime celetista por tempo indeterminado, presente em 39,2% dos vínculos. Os contratos regidos pela CLT por tempo determinado representam 7,2%; CLT (intermitente), 0,6%; pessoa jurídica, 1,2%; autônomo, 1,8%; não se aplica/outros, 4,8%.

Esses dados demonstram que, mesmo no âmbito estadual, onde os vínculos estatutários ainda são predominantes, o desgaste no trabalho se manifesta de forma significativa, indicando que apenas a estabilidade formal é insuficiente para conter processos de sobrecarga e desgaste.

Na cidade de São Paulo, observa-se uma alteração importante nessa configuração. O regime celetista por tempo indeterminado torna-se predominante, alcançando 46,2% das assistentes sociais que identificam desgaste e trabalham na Assistência Social, enquanto o vínculo estatutário se reduz significativamente, representando apenas 28,2%. Os contratos por tempo determinado atingem 10,3%, percentual superior ao observado no conjunto do estado, e o trabalho intermitente chega a 1,3%. As formas flexibilizadas, como pessoa jurídica e trabalho autônomo, somam 3,9%, e a categoria “não se aplica ou outros” alcança 10,1%, indicando maior heterogeneidade e instabilidade nas relações de trabalho.

Esse cenário reflete o modelo de gestão da política de assistência social adotado na prefeitura da capital paulista, fortemente marcado pela presença de organizações sociais, o que imprime uma lógica gerencial ao trabalho, com maior controle por metas, intensificação das demandas e redução da autonomia profissional, configurando-se como um importante elemento gerador de desgaste, tema já tratado em estudo realizado sobre o trabalho de assistentes sociais no Suas, denominado “A cidade que é um país: o trabalho de assistentes sociais no SUAS na cidade de São Paulo” (Vicente, 2018).

No que se refere à faixa de renda mensal, os dados revelam que o desgaste entre assistentes sociais que trabalham na Assistência Social se concentra majoritariamente nas faixas intermediárias, tanto no estado quanto na cidade de São Paulo.

No estado de São Paulo, observamos a seguinte distribuição de renda entre assistentes sociais que referiram desgaste: 32,5% na faixa entre R\$ 3.001,00 e R\$ 5.000,00; 21,7% na faixa entre R\$ 5.001,00 a R\$ 7.507,49; na faixa entre R\$ 7.507,50 e R\$ 10.000,00, temos 18,7%. E, na faixa até R\$ 3.000,00, temos 15,1%. Já na faixa entre R\$ 10.000,01 e R\$ 15.000,00, obtivemos 12% de respostas.

Na cidade de São Paulo, esse padrão se mantém, com ligeiro aumento nas faixas intermediárias. A maior concentração de profissionais que afirmam identificar desgaste e trabalham na Assistência Social encontra-se na faixa salarial entre R\$ 3.001,00 e R\$ 5.000,00, correspondendo a 35,9% das respostas. Em seguida, figuram as faixas entre R\$ 7.507,50 e R\$ 10.000,00, com 19,2%; e entre R\$ 5.001,00 e R\$ 7.507,49, com 17,9%.

Os rendimentos de até R\$ 3.000,00 somam 14,1% de profissionais, enquanto 12,9% situam-se na faixa entre R\$ 10.000,01 e R\$ 15.000,00.

Na análise do regime contratual e da faixa de renda das assistentes sociais da Política de Assistência Social da cidade de São Paulo, que identificaram desgaste no trabalho, observamos maior presença de vínculos celetistas, contratos temporários e formas flexibilizadas, associada à concentração de profissionais em faixas de renda intermediárias, corroborando o cenário de intensificação do trabalho e de instabilidade empregatícia.

Na Política de Assistência Social, área que mais emprega assistentes sociais e com maior índice de desgaste, no estado de São Paulo, prevalecem mulheres brancas, cisgênero e heterossexuais, com vínculo estatutário. Na capital, o desgaste foi mais referido por mulheres negras, cisgênero, heterossexuais, com orientação sexual e identidade de gênero discretamente mais referidas do que no estado, e com maior porcentagem de vínculos celetistas e temporários.

O desgaste perpassa todas as faixas de renda, concentrando-se nas intermediárias, entre R\$ 3.001,00 e R\$ 10.000,00. Esse dado revela um achado relevante a ser destacado: que estabilidade formal e remuneração não são suficientes para evitar a sobrecarga nos processos de trabalho nos quais assistentes sociais estão inseridas. O fenômeno associa-se à intensificação das demandas, ao controle por metas e à precarização dos vínculos, especialmente na cidade de São Paulo, além das sobrecargas pela realização dos trabalhos não remunerados de saúde, alimentação e demais tarefas de reprodução social.

Apoiando-nos na Teoria da Reprodução Social (TRS) e em outros estudos feministas marxistas, podemos depreender que essa carga de trabalho, invisibilizada e não remunerada, é um fator determinante de desgaste, especialmente para assistentes sociais, categoria profissional composta em sua maioria por mulheres.

Nas sociedades capitalistas, a privatização completa ou parcial do trabalho de cuidado dentro da família e a falta de socialização desse trabalho em grande escala pelo Estado ou de outras formas determinam uma carga de trabalho que é mantida dentro da esfera privada, e as relações de opressão e dominação de gênero determinam uma divisão desigual desse trabalho, em que as mulheres trabalham mais e os homens trabalham menos (Silva, 2025, p. 34).

DESGASTE MENTAL E PROCESSOS SAÚDE-DOENÇA

Esta seção analisa o desgaste mental no trabalho de assistentes sociais a partir da compreensão de que ele está diretamente relacionado às condições de trabalho e de vida, no contexto atual da nova/velha morfologia do trabalho (Raichelis et

al., 2024). Nessa perspectiva, o desgaste mental não se limita à presença de uma doença, mas envolve perdas físicas e psíquicas que afetam o cotidiano de trabalhadores e trabalhadoras.

Com base em dados de 481 assistentes sociais do estado de São Paulo, analisamos como esse desgaste se manifesta, quais são seus principais fatores e de que forma ele se relaciona com o processo saúde-doença, evidenciando que não se trata de um problema individual, mas socialmente determinado.

Essa compreensão dialoga com a abordagem apresentada na introdução deste capítulo, na qual o desgaste mental é concebido como uma mediação fundamental entre trabalho e adoecimento, sendo expressão das condições concretas de vida e trabalho no capitalismo contemporâneo.

Nesse sentido, os resultados apresentados anteriormente, que indicam que 74,6% das assistentes sociais identificam desgaste nos processos de trabalho, demonstram que essa experiência é amplamente compartilhada e socialmente determinada. Além disso, verificamos que o desgaste é atravessado por determinações de raça/cor, gênero, regime de contratação e faixa de renda, bem como pelas diferentes inserções nos espaços sócio-ocupacionais.

É a partir desse conjunto de evidências que o aumento dos afastamentos por transtornos mentais no Brasil se apresenta como expressão concreta da intensificação do sofrimento psíquico no trabalho. Dados do Ministério da Previdência Social indicam 472.328 afastamentos em 2024 e 546.254 em 2025, com predominância entre mulheres (63,46%), o que reforça a dimensão de gênero nesse processo (Brasil, 2026). Esses números consolidam os transtornos mentais como uma das principais causas de incapacidade laboral no país e evidenciam uma tendência contínua de crescimento.

Diante desse quadro, a análise ganha densidade, evidenciando como a intensificação, a precarização e a insegurança no trabalho produzem novas formas de sofrimento. Assim, o aumento dos afastamentos não se configura como fenômeno pontual, mas como expressão estrutural das transformações no mundo do trabalho, marcadas por sobrecarga, exigências produtivas e articulação com o trabalho doméstico não remunerado.

É nesse contexto que a relação entre trabalho e adoecimento se intensifica com a incorporação das tecnologias da informação e comunicação (TICs), que passam a ocupar papel central na reorganização do trabalho. Como indicam Raichelis e colaboradoras (2024), a digitalização e a plataformização introduzem novas formas de controle, ampliam a intensidade do trabalho e impactam diretamente as condições de trabalho e a saúde de assistentes sociais. Nesse sentido, Raichelis

(2024) destaca que, no trabalho em serviços, a informação e o conhecimento tornam-se base das atividades, orientadas por sistemas digitais, o que amplia as exigências, reduz a autonomia profissional e contribui para o aumento do desgaste mental.

Nesse mesmo movimento, as transformações tecnológicas se tornam centrais para a análise do desgaste mental, pois evidenciam que o trabalho de assistentes sociais, de natureza sociorrelacional, passa a ser reorganizado sob critérios de produtividade, controle digital e padronização. Além disso, o avanço das TICs tem sido acompanhado pelo aumento da vigilância e das exigências técnicas, criando um cenário em que há reorganização das rotinas, maior controle e intensificação do trabalho.

Dessa forma, essa dinâmica contribui diretamente para o agravamento do desgaste mental, ao reduzir a autonomia profissional, fragmentar o trabalho e ampliar a sobrecarga, evidenciando que as mudanças tecnológicas não se limitam a aspectos operacionais, mas afetam diretamente o processo saúde-doença no trabalho de assistentes sociais. Repetitivo, desnecessário!

Assim, a incorporação das tecnologias, longe de representar apenas modernização, integra esse processo mais amplo de reorganização do trabalho sob a lógica do capital. A ampliação do controle, a pressão por produtividade e a sobreposição de demandas contribuem para a intensificação do desgaste mental, evidenciando que o adoecimento não decorre de fatores individuais, mas das condições estruturais de trabalho que caracterizam o cenário contemporâneo.

É possível observar que, em vez de reduzir o esforço laboral, as tecnologias digitais tendem a ampliar o ritmo e as redundâncias no trabalho, produzindo um cenário de exigências contínuas na organização do trabalho, gerando ambientes de instabilidade, bem como a necessidade, sempre urgente, de mais e mais aprendizados, ampliando inseguranças e ansiedades pelo temor constante de ser considerada(o) profissional defasada(o).

Assim, a recorrência de sintomas como ansiedade, exaustão e sobrecarga, bem como os relatos de intensificação do trabalho e redução da autonomia, deve ser compreendida como manifestação do modo como o trabalho vem sendo reorganizado em escala global. Portanto, nossa intenção é que a presente pesquisa, referenciada na teoria crítica, possa contribuir para a desnaturalização do sofrimento, situando-o no interior das relações sociais de produção e reprodução social e reforçando a necessidade de análises que ultrapassem explicações individualizantes do adoecimento.

Na pergunta que permitia mais de uma resposta, “Considerando que esse desgaste pode determinar algum agravo à saúde, qual/quais dimensões podem

estar mais afetadas pelo desgaste?”, obtivemos 551 respostas; cerca de metade das respostas indicaram impactos simultâneos na saúde física e mental, enquanto um número de apontamentos discretamente menor apontou somente a saúde mental. As respostas revelam que a quase totalidade dos apontamentos reconhece a articulação entre corpo e mente no processo saúde-doença, evidenciando que o desgaste se manifesta de forma integrada. Esse resultado dialoga com Laurell e Noriega (1989) e Seligmann-Silva (2011), reforçando que o adoecimento deve ser compreendido como um processo social que incide sobre múltiplas dimensões da vida.

Além disso, em consonância com a análise de Antunes (2018), esses dados confirmam, no plano empírico, que a intensificação e a precarização do trabalho produzem impactos que extrapolam o campo estritamente laboral, atingindo o corpo, a mente e as sociabilidades. A alta incidência de respostas que articulam dimensões físicas e mentais revela que o desgaste mental já se apresenta como um processo avançado, no qual os limites entre desgaste e adoecimento tornam-se cada vez mais tênues.

Na especificação da pergunta sobre as dimensões afetadas, 142 profissionais apresentaram detalhamentos, totalizando 173 menções. Entre elas, destacaram-se três principais causas: ansiedade, 40 menções; cansaço físico e mental/exaustão, 25 menções; e depressão, 17 menções; também houve referências em menores números para burnout, estresse e dores físicas. Tais dados indicam que o desgaste mental já se expressa em formas concretas de adoecimento, reforçando, no plano empírico, que seus impactos repercutem intensamente nas condições de reprodução da força de trabalho das assistentes sociais.

No que se refere ao burnout e ao seu avanço, reconhecido como fenômeno ocupacional pela OMS, observamos a crescente centralidade na análise do processo saúde-doença. No Brasil, o aumento dos afastamentos por transtornos mentais tem levado o Ministério do Trabalho e Emprego a reforçar medidas preventivas, como a incorporação dos riscos psicossociais no Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR). Essas diretrizes evidenciam a responsabilidade institucional no enfrentamento do adoecimento e indicam que o burnout está diretamente relacionado às condições de trabalho marcadas por sobrecarga e intensificação, mas também por assédios e outras discriminações, como o racismo institucional.

Nesse sentido, os resultados da pesquisa dialogam com o cenário mais amplo da saúde mental na contemporaneidade, no qual os transtornos de ansiedade se destacam como um dos principais agravos à saúde mental. Associados ao modo de vida marcado pela aceleração, insegurança e intensificação do trabalho, esses

transtornos atingem, no Brasil, cerca de 9,3% da população, segundo a OMS. Tal contexto reforça os achados da pesquisa, em que a ansiedade aparece como o sintoma mais referido, evidenciando sua relação com as condições de trabalho.

Na pergunta “Em relação ao agravo, fez ou faz uso de medicamento?”, que previa as alternativas “em uso contínuo” e “durante fases agudas ou quando necessário”, 46,36% das assistentes sociais afirmaram fazer uso de medicamentos. Entretanto, na questão sobre realização de acompanhamento não medicamentoso, apenas seis pessoas relataram acompanhamento psiquiátrico.

Considerando que a prescrição de psicofármacos depende de avaliação médica especializada, a discrepância entre o percentual de uso de medicamentos e o reduzido número de pessoas em acompanhamento psiquiátrico pode indicar tratamentos descontinuados, ausência de acompanhamento regular ou fragilidade no acesso ao cuidado em saúde mental. Nesse contexto, a medicalização aparece como resposta individual ao sofrimento, transferindo às trabalhadoras os custos físicos, psíquicos e financeiros, enquanto permanecem pouco enfrentadas as determinações estruturais da gestão do trabalho e das responsabilidades ligadas à reprodução social, profissionais e ao trabalho doméstico não remunerado.

Essa situação não se verifica somente com assistentes sociais, mas observamos um crescimento do uso de ansiolíticos e outros psicofármacos no país. Dados do Conselho Federal de Farmácia (CFF) indicam aumento no consumo desses medicamentos, e pesquisas apontam que cerca de 1 em cada 6 brasileiros(as) faz uso deles. No contexto desta pesquisa, 46,4% das assistentes sociais informaram a utilização de medicamentos, e, embora não saibamos a classe deles, se ansiolíticos, antidepressivos ou outros, podemos inferir a importância da medicalização como estratégia solitária de enfrentamento do *desgaste tornado adoecimento*.

É justamente a partir dessas condições que se torna necessário situar os agravos em suas determinações. À pergunta de múltipla escolha: “Com relação à gestão/ organização do trabalho, quais os possíveis motivos que geram desgaste?”, das 481 assistentes sociais que responderam, obtivemos um número expressivo de menções, sendo as mais significativas: desvalorização da profissão, 251 menções; seguida pela gestão omissa, 204; desrespeito à ética profissional, 173; equipamentos defasados, 170; conflitos com colegas de trabalho, 166; baixa remuneração, 162; e falta de autonomia profissional, com 150 menções. Esses resultados são fundamentais para aprofundamentos futuros, principalmente para orientar as pautas de lutas específicas de assistentes sociais, articuladas às lutas mais gerais da classe trabalhadora.

Outro aspecto importante, muito rico para este estudo, se refere à sobrecarga de trabalho (profissional e doméstico não remunerado). Ao serem

questionadas: “Você considera que esse desgaste também pode ter relação com sua carga total de trabalho (profissional e doméstico)?”, também com 481 assistentes sociais, 51,6% afirmaram “Sim”, enquanto 25,8% responderam “não” e 20,2% “talvez”. “Não quero responder” somou 1,7% e “Não se aplica”, 0,8%. Somados, “sim” 51,6% e talvez 20,2%, teremos 71,8% das respostas. Esses dados evidenciam que o desgaste ultrapassa o espaço institucional, articulando-se à totalidade da vida social, especialmente ao trabalho fora e dentro do domicílio, remunerado e não remunerado, os chamados “cuidados” dispensados às pessoas idosas, crianças, pessoas doentes, etc., convenientemente naturalizado como “trabalho de mulheres”.

O tema do trabalho na esfera da reprodução social, realizado profissionalmente e/ou fora dos espaços institucionais, é fundamental para os nossos estudos, uma vez que dá sustentação às análises das relações sociais que determinam a opressão, a exploração e a apropriação do trabalho das mulheres no capitalismo. Para aprofundamento dessas questões remetemos ao Capítulo 8, específico sobre a TRS, na segunda parte deste livro.

Vêm de longe as lutas feministas de enfrentamento dessas violências; aqui no Brasil, elas se expressaram por muitas vozes, mas, não tendo como abordar neste texto o percurso teórico, ético e político das feministas brasileiras, com a profundidade e rigor que o tema requer, sublinhamos o vigor do pensamento de Lélia Gonzalez. Em sua análise do trabalho de mulheres negras no Brasil e seu lugar fundamental na formação da classe trabalhadora no país, destaca-se não somente a atualidade de suas análises, como também a necessidade urgente da incorporação cada vez maior de suas reflexões.

Também contribui para essa inflexão a teoria da reprodução social, a TRS, propondo uma “compreensão integrada do capitalismo e das relações de opressão como um todo orgânico”, numa maior aproximação da perspectiva de totalidade social de Marx (Ruas, 2025, p. 240).

As violências no trabalho, assim como a exploração e a opressão, também emergem como elementos estruturantes do desgaste. Ao serem questionadas: “Você consegue identificar violências no trabalho que geram esse desgaste?” (pergunta que possibilitava apontar mais de uma situação), obtivemos 940 menções, sendo as três primeiras: assédio moral, com 247 menções; discriminação de gênero, com 113 menções; e racismo institucional, com 89 menções. Esses dados evidenciam a presença significativa de violências no trabalho profissional, contribuindo para o agravamento do sofrimento psíquico e indicando que o desgaste mental se processa no âmbito das relações que presidem as opressões de classe, gênero e raça.

As situações identificadas como violências no trabalho se expressam diretamente nos agravos à saúde. Ao serem questionadas, em pergunta aberta: “Tem histórico de algum tipo de agravo à sua saúde que considera estar relacionado ao trabalho?”, totalizando 233 menções, destacaram-se: ansiedade, com 87 menções; desgaste físico, com 50; depressão, com 34; burnout, com 15; crises de pânico, com 14 menções; seguidos de sono prejudicado, com 12; assédio moral, com 7; obesidade, com 5; tentativa/ideação suicida, com 3; excesso de trabalho, com 3; racismo, com 2 menções; e agressão verbal por usuário, com 1 menção.

Esses resultados evidenciaram como assistentes sociais compreendem os seus processos de adoecimento; nas menções que diziam respeito exclusivamente à presença de sinais e sintomas ligados ao prejuízo da saúde mental, temos mais da metade das menções, inclusive as mais severas, como tentativa de suicídio e ideação suicida.

Esse quadro se expressa também nas formas de enfrentamento, geralmente individualizadas. Cerca da metade das assistentes sociais informaram que não realizam acompanhamento não medicamentoso, e, entre aquelas que realizam, predominam o acompanhamento psicológico, seguido por fisioterapia/pilates/exercícios físicos e outros.

Esse cenário evidencia que o enfrentamento do desgaste e dos adoecimentos ocorre principalmente na esfera individual, sendo a psicoterapia a mais referida. Embora esses tratamentos sejam, em muitas situações, absolutamente necessários e desejáveis, são custosos, o que os torna inacessíveis para muitas assistentes sociais. Além disso, se os problemas são gerados ou recrudescidos, conforme informaram, relacionados ao trabalho profissional, não será individualizando os conflitos do trabalho que se obterá um resultado que de fato reverta, ainda que parcialmente, as situações que os determinaram.

As respostas relativas aos afastamentos do trabalho e aos limites no reconhecimento institucional do adoecimento, especialmente por meio do Nexo Técnico Epidemiológico (NTE), evidenciam que o desgaste mental não se restringe à percepção subjetiva, mas se materializa em processos concretos de adoecimento. Assim, o conjunto das questões analisadas reforça que o processo saúde-doença é socialmente determinado, sendo expressão das condições de trabalho e das formas contemporâneas de sua organização.

Cabe destacar que, ainda que 57,3% tenham identificado adoecimentos relacionados ao trabalho, somente 3,1% relataram abertura da Comunicação de

Acidente de Trabalho (CAT), revelando a distância entre o reconhecimento do nexo com o trabalho e sua institucionalização, que garante direitos do trabalho e previdenciários.

Dessa forma, torna-se necessário superar abordagens individualizantes do sofrimento e fortalecer estratégias coletivas de enfrentamento. A saída, conforme temos asseverado, é necessariamente coletiva, solidária e política; o que de forma nenhuma exclui a necessidade e o direito de atenção integral à saúde.

Os dados evidenciaram os limites das respostas centradas exclusivamente na medicalização e na responsabilização individual do desgaste e dos adoecimentos, apontando para a importância de políticas públicas de saúde, do trabalho, previdenciárias e sociais que promovam, efetivamente, a defesa da vida. Assim, compreender o desgaste mental como um preditor, um alerta, no processo saúde-doença implica também reconhecê-lo como elemento pró-trabalhadoras e trabalhadores na disputa entre as classes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como pudemos observar, assistentes sociais não só identificam processos de desgaste mental em razão do trabalho, como conseguem atribuir quais são os determinantes desse desgaste. As quatro primeiras causas apontadas foram: a desvalorização da profissão, a gestão omissa, o desrespeito à ética profissional e a baixa remuneração, nessa ordem.

O reconhecimento pelas próprias trabalhadoras dessas circunstâncias evidencia que o sofrimento não é percebido como fragilidade individual, mas como resultado das condições concretas e da organização do trabalho. A pesquisa corrobora o que se observa empiricamente: o trabalho no Sistema Único de Assistência Social (SUAS) é objeto de intensa precarização, com processos expressivos de desgaste mental e adoecimento, verificáveis tanto no estado quanto na capital de São Paulo.

Como maior campo de trabalho de assistentes sociais, o SUAS está atravessado pelo modelo de gestão via organizações sociais conveniadas, que amplia a oferta de serviços, mas opera sob lógicas gerenciais de metas, burocracia e controle. Esse modelo restringe a autonomia profissional, aprofunda a desigualdade nas condições de trabalho, expande vínculos precários e gera insegurança quanto à continuidade dos serviços, configurando elementos centrais da sobrecarga vivenciada.

As violências no trabalho também foram amplamente referidas, figurando o assédio moral, a discriminação de gênero e o racismo institucional como principais determinações sociais, nessa ordem. Tais violências explicitam a relação entre classe,

raça e gênero na produção do desgaste, atingindo de forma mais intensa mulheres negras e profissionais com vínculos instáveis, sobretudo na capital. Somada a isso, a constatação da sobrecarga decorrente da articulação entre trabalho profissional e doméstico não remunerado revela que o desgaste ultrapassa o espaço institucional e se inscreve na totalidade da vida social, evidenciando seu caráter estrutural e desigual.

A compreensão de que produção e reprodução social fazem parte de uma totalidade confirma que as lutas anticapitalistas, antirracistas e feministas são imprescindíveis para a defesa da vida de toda classe trabalhadora: quando as mulheres da classe trabalhadora lutam, lutam por todas/todos e todes! Portanto, evidentemente, na compreensão do desgaste e do processo saúde-doença, as sobrecargas das mulheres precisam também, urgentemente, ser consideradas nas pautas de lutas no Serviço Social.

Esta pesquisa foi realizada em defesa da vida, da saúde e do trabalho de assistentes sociais; e o que nos motivou a realizar este trabalho militante foi contribuir para reforçar a luta pelo (re)conhecimento das condições que produzem padecimentos, visando alterá-las.

Como somos da luta, as resistências construídas coletivamente materializam-se em conquistas fundamentais: a Lei n.º 12.317/2010, que instituiu a jornada de 30 horas semanais sem redução salarial; a tramitação do PL 1.827/2019, que propõe o piso salarial nacional; e a luta permanente pela destinação e execução orçamentária adequada para a Política de Assistência Social, expressa na Lei Orgânica da Assistência Social (Loas) (Lei n.º 8.742/1993) e no financiamento via Fundo Nacional de Assistência Social. Enquanto escrevíamos este texto, foi aprovada, em 2.º turno, a proposta de Emenda Constitucional instituindo 1% da receita corrente líquida da União, estados e municípios para o SUAS, o que representa uma conquista histórica para o fortalecimento da política de Assistência Social em nível nacional.

Esses marcos legais e políticos afirmam que o enfrentamento do desgaste mental não se resolve na esfera individual, mas exige organização coletiva e freios, por meio de regulação da exploração da força de trabalho, principalmente do trabalho de mulheres. Além disso, é imperativo fortalecer a defesa de um projeto de sociedade que nos alimente de esperanças por uma vida melhor. Não a esperança abstrata, mas aquela que brota das lutas históricas, coletivas e solidárias!

REFERÊNCIAS

- ANTUNES, Ricardo (2018). *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital*. São Paulo, Boitempo.
- ASSOCIAÇÃO MÉDICA BRASILEIRA (AMB) (2024). *Pesquisa sobre saúde mental e uso de medicamentos no Brasil*. São Paulo, AMB.
- BRASIL (1993). Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS. *Diário Oficial da União*, seção 1, p. 18.769, 8 dez.1993. Brasília.
- BRASIL (1995). Decreto nº 1.605, de 25 de agosto de 1995. Regulamenta o Fundo Nacional de Assistência Social, instituído pela Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. *Diário Oficial da União*, Seção 1, p. 13141. Brasília.
- BRASIL (2010). Lei nº 12.317, de 26 de agosto de 2010. Acrescenta dispositivo à Lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993, para dispor sobre a duração do trabalho do Assistente Social. Institui a jornada de 30 horas semanais sem redução salarial. *Diário Oficial da União*, seção 1, p. 3, 27 ago2010. Brasília.
- BRASIL (2025). Ministério da Saúde. *Saúde mental em dados*. Brasília, Ministério da Saúde.
- BRASIL (2026). Ministério da Previdência Social. *Boletim estatístico da Previdência Social: benefícios por incapacidade* (2026). Brasília, MPS.
- CNN BRASIL (2024). *Ansiedade é eleita a palavra do ano no Brasil*. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br>. Acesso em: 29 abr. 2026.
- CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA (CFF) (2024). *Levantamento sobre o uso de medicamentos para saúde mental no Brasil*. Brasília, CFF.
- CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS) (2010). *30 horas: uma conquista histórica*. Brasília, CFESS. Disponível em: <http://www.cfess.org.br>. Acesso em: 29 abr. 2026.
- CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS) (2012). *Código de Ética do/a Assistente Social. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão*. Brasília, CFESS.
- CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS) (2022). *Perfil de Assistentes Sociais no Brasil: formação, condições de trabalho e exercício profissional*. Brasília, CFESS.
- CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS) (2024). *Formação, trabalho e participação sociopolítica: dados complementares ao perfil de assistentes sociais no Brasil*. Brasília, CFESS.

- DUARTE, Marco José Oliveira, IRINEU, Bruna Andrade, ALMEIDA, Guilherme Silva, PEIXOTO, Valdenízia Bento e PAIVA, Sabrina Pereira (org.) (2023). *Sexualidades & Serviço Social: perspectivas críticas, interseccionais e profissionais*. Juiz de Fora, Editora UFJF.
- FERREIRA, Camila Caroline Oliveira (2025). *Quem segura o dia de amanhã na mão?: mulheres, endividamento e reprodução social*. Tese de doutoramento em Serviço Social. São Paulo, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.
- FERREIRA, Verônica (2018). “Prefácio”. In: CISNE, Mirla e SANTOS, Silvana Mara de Moraes dos. *Feminismo, diversidade sexual e Serviço Social*. São Paulo, Cortez.
- IAMAMOTO, Marilda Villela (2007). *Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social*. São Paulo, Cortez.
- INSTITUTO DE PSIQUIATRIA DO HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA USP (IPq-HC/FMUSP) (2024). *Panorama da saúde mental no Brasil*. São Paulo, IPq.
- LAURELL, Asa Cristina e NORIEGA, Mariano (1989). *Processo de produção e saúde: trabalho e desgaste operário*. São Paulo, Hucitec.
- NASCIMENTO, Natália do (2025). *As transformações dos processos de trabalho e o desgaste mental de assistentes sociais do INSS*. Dissertação de mestrado em Serviço Social. São Paulo, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.
- OBSERVATÓRIO DA SAÚDE PÚBLICA (2025). *Evolução da ansiedade no Brasil 2025*. Disponível em: <https://biblioteca.observatoriosaudepublica.com.br>. Acesso em: 29 abr. 2026.
- ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS) (2017). *Depression and Other Common Mental Disorders: Global Health Estimates*. Geneva, WHO.
- ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS) (2017). *Depression and Other Common Mental Disorders: Global Health Estimates*. Geneva, OMS.
- ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS) (2019). *Burn-out an occupational phenomenon: International Classification of Diseases*. Genebra, OMS. Disponível em: *OMS – Burn-out an occupational phenomenon*. Acesso em: 12 maio 2026.
- ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS) (2019). *ICD-11 for Mortality and Morbidity Statistics (QD85 Burn-out)*. Genebra, OMS. Disponível em: *OMS – ICD-11 Burn-out*. Acesso em: 12 maio 2026.
- RAICHELIS, Raquel, VICENTE, Damares, DINIZ, Tânia Maria Godoi e Rodrigues, Terezinha de Fátima (2024). *Serviço Social e a nova morfologia do trabalho: implicações do trabalho subordinado às TICs*. *Revista Temporalis*. Brasília, CFESS.
- RUAS, Rhaysa (2025). *Unidade na diversidade: Teoria da Reprodução Social e o feminismo para os 99%*. São Paulo, Usina Editorial.
- SELIGMANN-SILVA, Edith (2011). *Trabalho e desgaste mental: o direito de ser dono de si mesmo*. São Paulo, Cortez.

SILVA, Danielle Jardim da (2025). *Feminismo, família e reprodução social*. São Paulo, Usina Editorial.

VICENTE, Dameres (2015). Desgaste mental de assistentes sociais: um estudo na área da habitação. *Revista Serviço Social & Sociedade*, n. 123 Especial. São Paulo, Cortez.

VICENTE, Dameres (2018). “A cidade que é um país!”: o trabalho de assistentes sociais no SUAS na cidade de São Paulo. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORAS/ES EM SERVIÇO SOCIAL, 16, Vitória. *Anais...* Vitória, ABEPSS.

VICENTE, Dameres (2018). “Serviço Social, trabalho e desgaste mental”. In: RAICHELIS, Raquel, VICENTE, Dameres e ALBUQUERQUE, Valeria. *A nova morfologia do trabalho no Serviço Social*. São Paulo, Cortez.

VICENTE, Dameres e ALMEIDA, Rosangela Araujo (2024). Desgaste mental e racismo institucional. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORAS/ES EM SERVIÇO SOCIAL, 18, Salvador. *Anais...* Salvador, ABEPSS.

VICENTE, Dameres, BRITO, Ana Maria Pereira, SILVA, Mônica de Jesus, ALMEIDA, Rosangela Araujo e ALMEIDA, Vanessa Lopes (2025). Desgaste mental de assistentes sociais: resultados preliminares de pesquisa em andamento. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ASSISTENTES SOCIAIS, 18, Salvador. *Anais...* Salvador, CFESS.

VICENTE, Dameres e MONTEIRO, Cláudia Lima (2022). “Sofrimentos e desgastes: apontamentos sobre o trabalho de assistentes sociais mediado pelas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs)”. In: RAICHELIS, Raquel, VICENTE, Dameres e VIEIRA, Nuria Pardillos (org.). *Nova-velha morfologia do trabalho: TICs e pandemia*. São Paulo, Educ.

Declaramos que, durante a preparação deste trabalho, foi utilizada a ferramenta ChatGPT (GPT-4o mini) para revisar ortografia, gramática, coesão e fluidez textual. Após o uso da ferramenta, foi realizada a revisão e a edição do conteúdo pelas pessoas responsáveis pela autoria do trabalho, que assumem total responsabilidade pelo texto final.

“NÓS VIVENCIAMOS”: UMA ANÁLISE CRÍTICA DAS VIOLÊNCIAS RELACIONADAS AO TRABALHO

Rosangela Araujo Almeida
Ednei Nunes dos Santos

INTRODUÇÃO

Este capítulo analisa as violências relacionadas ao trabalho (VRT) com base nos dados colhidos na pesquisa do Núcleo de Estudos e Pesquisa Trabalho e Profissão (Netrab), a partir das respostas do eixo referente ao processo saúde-doença. Partimos da compreensão, neste texto, de que um dos principais fatores que levam ao desgaste mental refere-se às VRT, nas complexas relações de trabalho, interseccionadas pelas determinações de raça, classe, gênero, sempre articuladas aos territórios.

Esta é uma primeira aproximação, mas avaliamos como necessária a ampliação dos estudos sobre as VRT, com ênfase no racismo institucional (Vicente e Almeida, 2024), sobretudo porque a pesquisa apontou, no universo pesquisado de 481 assistentes sociais, 44% de pessoas autodeclaradas pretas e pardas.

A autora e o autor deste capítulo são pesquisadores das relações étnico-raciais (Almeida, 2025; Santos, 2026) no trabalho de assistentes sociais e contribuirão com análises sobre as respostas complementares das assistentes sociais no campo aberto para comentários livres,¹ nos quais relataram opressões, discriminações, assédios e racismo institucional. Para este estudo, portanto, extraímos, de 70 menções, os conteúdos sobre as VRT, que trataremos neste capítulo.²

1. Para revisão gramatical e adequação do vocabulário técnico, utilizou-se o modelo de linguagem ChatGPT-4o (OpenAI, 2026). O conteúdo intelectual, a análise e as interpretações são de responsabilidade exclusiva dos autores.

2. Vale destacar que as mesmas respostas abertas foram analisadas para o estudo do desgaste mental apresentado no Capítulo 5 deste livro; entretanto, nossa tarefa centralizou-se na análise sobre os

Para tanto, articulamos os dados estatísticos aos comentários livres nas respostas às seguintes questões: a interferência da conjuntura política, econômica e social na saúde mental; a identificação das violências no trabalho geradoras de desgaste; a relação entre gestão/organização do trabalho e desgaste, além das considerações ao final do questionário.

BREVE CONTEXTUALIZAÇÃO DO MUNDO DO TRABALHO E DO SERVIÇO SOCIAL NO CAPITALISMO CONTEMPORÂNEO

Impossível não ser afetada pela conjuntura, as questões sociais não só implicam no meu trabalho, mas na minha própria vida e dos meus familiares.
(Mulher, branca, CLT)

Santos (2026) assevera, com base em Barroco (2015), que o ideário neoliberal ganhou força no Brasil a partir da década de 1990, por meio de “apelos à ordem”, reestruturação das relações trabalhistas, interferência nas formas de organização política e jurídica do Estado, agudizando as opressões da classe trabalhadora. O autor entende, assim, que a lógica neoliberal não está restrita à esfera econômica; antes, tornou-se a expressão hegemônica do *ethos* burguês, subsumindo a classe trabalhadora aos interesses da burguesia, ocultando seu caráter exploratório e dominador e apresentando-se como única forma restante de evolução da humanidade, em todos os sentidos.

Ao materializar-se na exploração, na dominação, na desigualdade, na violência objetiva e subjetiva, a acumulação capitalista e o neoliberalismo criaram as bases concretas para a reprodução social da barbárie manifesta em ideias, valores e comportamentos. (Barroco, 2015, p. 616)

Ainda na visão de Santos (2026), sob a égide do capitalismo financeirizado e monopolista, a gestão contemporânea do trabalho impulsionou uma reestruturação profunda que transcendeu as esferas produtivas, atingindo o Estado e as políticas sociais. Esse cenário não apenas degrada as condições objetivas da produção capitalista, mas também promove a corrosão da saúde mental de trabalhadores e

fenômenos das VRT e sobre o racismo institucional.

trabalhadoras, pela adoção de um modelo de gestão institucional fortemente amparado em um regime autoritário e corrompido, convertendo o ambiente laboral em um espaço que subtrai a potência do trabalho e de trabalhadores e trabalhadoras.

Aos poucos vou perdendo as forças para lutar contra as determinações institucionais, eu me afasto das pessoas, fico mais calada, e vem a frustração de trabalhar e só conseguir fazer o mínimo. (Mulher, branca, CLT)

Lidar com todas as VRT, somadas às outras dimensões da vida, principalmente as atividades domésticas e familiares assumidas majoritariamente por mulheres, especialmente por mulheres negras, eleva a carga de trabalho e de responsabilidades com muitas vidas, o que pode determinar o exaurimento das potências e uma “fuga” dos desafios, uma vez que as formas de resistência coletiva às opressões exigem planejamento, articulações e muita disposição (física e mental).

O mundo do trabalho, hoje, se apresenta em intensa transformação. Ricardo Antunes, no livro *O privilégio da servidão* (Antunes, 2018, pp. 28-40), explica que a “classe-que-vive-do-trabalho” é composta por trabalhadores(as) informais, intermitentes, subcontratados(as), desempregados(as), que dependem da venda de sua força de trabalho para obterem seus meios de subsistência.

Sobre as transformações no mundo do trabalho, assistentes sociais referiram-se às diferenças de salário, benefícios institucionais e diferentes contratos de trabalho como propulsores de tensões e disputas entre trabalhadores(as):

Existem assédios que são sorrateiros, como comparar a produtividade entre equipes de trabalho, as diferenças de posições de colegas de outras profissões que trabalham juntos nas mesmas tarefas. Se você utiliza os benefícios ofertados pela prefeitura, você também é julgado como favorecido. É subjetivo, porém, difícil no dia a dia. (Mulher, parda, estatutária)

Ainda conforme Antunes (2018, p. 37), além de submetidos(as) a contratos precarizados,³ trabalhadores(as) são frequentemente levados(as) a tolerar condições de trabalho opressivas e desgastantes, o que favorece práticas de VRT e de intensificação dos conflitos no ambiente de trabalho. Além disso, aspectos relevantes da

3. O trabalho precário é um fenômeno de abrangência mundial, mas que se configura de modo articulado nos diferentes países, dependendo de características locais, conforme argumenta Kallenberg (2009, p. 21). Para o referido autor, trabalho precário significa “trabalho incerto, imprevisível, e no qual os riscos empregatícios são assumidos principalmente pelo trabalhador e não por seus empregadores ou pelo governo” (Antunes apud Santos, 2015).

ideologia neoliberal, como o conformismo e o individualismo, podem passar a ser aceitos de forma acrítica, produzindo uma percepção alienante de que não há alternativa além desse “modelo” de organização social, minando, portanto, a esperança de que essa situação possa vir a melhorar.

No setor público, podemos observar mudanças na gestão do trabalho, determinadas pela reestruturação do mundo do trabalho: ausência de concursos públicos, que diminui o número de profissionais, desfalcando as equipes e aumentando a carga de trabalho; a introdução de novas tecnologias; desrespeito às atribuições privativas de assistentes sociais e aumento da pressão hierárquica, que altera os sentidos e a direção ética e política do trabalho de assistentes sociais.

O assédio moral e o autoritarismo no INSS é política institucional que impõe a lógica da produtividade e o cerceamento das atividades do Serviço Social, afastando Assistentes Sociais do trabalho junto à população e impedindo a realização de atribuições e atividades específicas do Serviço Social. O INSS até hoje não garante o direito às 30 horas de jornada semanal aos analistas do Seguro Social com formação em Serviço Social. (Mulher, branca, estatutária)

No trabalho profissional no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), a assistente social menciona o descumprimento da jornada de 30 horas semanais (estabelecida pela Lei 12.317/2010), reforçando a desregulamentação dos direitos trabalhistas e a desvalorização profissional, com o emprego da lógica do produtivismo, transformando o trabalho técnico em metas, bonificações por análise e agilidade excessiva. É um espelho de adoção, no âmbito estatal, da superexploração do trabalho.

Estudos recentes, como o de Raichelis et al. (2018, 2022) e do Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) (2024), apontam que o aumento do uso das chamadas tecnologias da informação nas diversas profissões tem agudizado a lógica neoliberal de redução de custos e otimização de tempo para realização de tarefas laborais, por meio da padronização, rotinização e simplificação dos processos, impactando diretamente na forma como as atribuições e competências profissionais são requisitadas e exigidas.

Silva (2020, p. 313) explica que o neoliberalismo e a chamada acumulação flexível “determinaram tanto o fim da produção e do consumo de massa como o aumento da quantidade de ‘descartáveis’ para o sistema” e refere que o aumento do desemprego e a redução do trabalho formal mudaram a informalidade – de exceção para regra – no sistema capitalista, bem como enfraqueceram as lutas sindicais da classe trabalhadora.

Como aponta Iamamoto (2021, p. 18):

As políticas anticrise de raiz ultraliberal – hoje na sua plenitude – são partes de um “projeto de classe destinado a restaurar e consolidar o poder do capital, privatizando lucros e socializando custos”, como alerta Harvey (2011). Ele produz o crescimento exponencial do desemprego, do emprego precário sem proteção e do subemprego. Também radicaliza a concentração da riqueza e expande todas as formas de opressão e desigualdades – de classe, étnico-raciais, territoriais, de gênero e sexualidades –, no desrespeito aos direitos humanos e sociais.

Na visão de Silva (2020), para manter as desigualdades necessárias à acumulação de capital, por meio das explorações e opressões, o capitalismo incentiva a competição no interior da classe trabalhadora, bem como se utiliza do poder do Estado para efetivar sua lógica neoliberal, fomentando diversas formas de discriminações a fim de mitigar a possibilidade de união da classe trabalhadora.

A lógica neoliberal que faz da concorrência o princípio organizativo da vida social dinamiza os processos discriminatórios, ao mesmo tempo em que tem sua própria dinamização vinculada à manutenção de opressões e explorações em função das hierarquizações de classe, raça, gênero, orientação sexual e outros marcadores da existência humana, o que requer a participação ativa do Estado. (Ibid., p. 315)

Pode-se aduzir, então, que o enfraquecimento das lutas sindicais foi uma das estratégias para fragilizar a classe trabalhadora, principalmente se considerarmos o caráter individualista pregado pelo neoliberalismo e o fomento da chamada “meritocracia”, incutindo a ideia de que, para “vencer”, basta que a pessoa se “esforce” o bastante e não “perca tempo”.

Como consequência, cada vez mais observamos a instauração de um regime de barbárie nas relações de trabalho. No exercício profissional de assistentes sociais, observa-se, dentre outras situações, a diminuição da autonomia profissional, a desidratação dos conteúdos e dos sentidos do trabalho, provocando o surgimento de conflitos éticos e de tensões cotidianas, que incidem fortemente na solidariedade de classe, formatando um cenário de violência institucional.

Essas estratégias contribuem também para o aumento das requisições indevidas, que têm gerado diversos dilemas éticos para assistentes sociais

comprometidas(os) com o projeto ético-político profissional, bem como com a garantia da competência técnico-operativa inerente à profissão, em detrimento de demandas que não estão atreladas ao *ethos* do serviço social brasileiro.

“NÓS VIVENCIAMOS”: MANIFESTAÇÕES DE ASSISTENTES SOCIAIS ÀS VIOLÊNCIAS RELACIONADAS AO TRABALHO

Ao responder ao questionário, assistentes sociais revelaram as VRT às quais foram submetidas no trabalho profissional. Para isso, partimos do entendimento de que a Convenção nº 190 da Organização Internacional do Trabalho (OIT), em seu artigo 1º, define que o termo “violência e assédio” no mundo do trabalho:

[...] refere-se a um conjunto de comportamentos e práticas inaceitáveis, ou ameaças desses, seja de ocorrência única ou repetida, que visam, resultam, ou sejam susceptíveis de causar danos físicos, psicológicos, sexuais ou econômicos, e inclui violência e assédio de gênero. (OIT, 2019)

Em relação à pergunta, que permitia mais de um apontamento, “*Você consegue identificar violências no trabalho que geram desgaste mental?*”, identificamos 940 menções de violências relacionadas ao trabalho. Em primeiro lugar, observam-se 247 menções à ocorrência de assédio moral, seguidas de discriminação de gênero, com 113 das menções, e racismo institucional, com 89 das menções.⁴

O cenário é preocupante e expõe a face estrutural da precarização das relações no âmbito do trabalho profissional de assistentes sociais. Ao constatarmos que 247 assistentes sociais vivenciaram o assédio moral, torna-se evidente que o local de trabalho se configura como um território de reprodução de violências, historicamente presentes nas relações de trabalho, ainda fortemente marcadas por práticas e concepções escravagistas. Quando se examinam as VRT à luz da conjuntura

4. As demais menções foram: discriminação por capacitismo, 57; discriminação por maternidade, 54; discriminação por cuidados familiares, 52; discriminação por orientação sexual, 48; assédio sexual, 26; não quero responder, 21; discriminação por paternidade, 7; alta demanda de trabalho, 6; etarismo, 6; controle excessivo/perseguição, 4; cumprir metas, 2; não percebo, 51; não se aplica, 86; outras, 71.

econômica, política e social, portanto, numa perspectiva societária, observa-se um aprofundamento dessas violências. Na pesquisa, 63% das assistentes sociais se referiram à conjuntura como um fator que interfere na saúde mental⁵.

Quando o foco recai sobre o desgaste mental provocado por essas condições, os dados revelam um esgotamento quase generalizado na categoria profissional. Enquanto 217 das assistentes sociais negras denunciaram o impacto severo em sua saúde mental, o índice entre as profissionais brancas foi de 245, no grupo analisado.

O trabalho que, na sua origem ontológica de produção e reprodução da existência humana, deveria ser fonte de riqueza e de satisfação de necessidades (Marx, 1988), no capitalismo é dominado pela exploração do capital e se apresenta mesmo como fardo e contradição. As relações de trabalho no contexto neoliberal têm afetado a classe trabalhadora em sua dignidade. “O ataque à dignidade é utilizado para, a partir da humilhação, quebrar o orgulho, dobrar, e obter a sujeição do assalariado. Com a submissão, estariam garantidas a vitória e a plenitude da dominação” (Seligmann-Silva, 2011, p. 199).

Na pesquisa do Netrab, a categoria profissional apontou o assédio moral como a maior prática violenta dentro do espaço ocupacional (247 menções).

Na visão de Cardoso Júnior et al. (2022), o assédio moral manifesta-se através de três eixos principais: o interpessoal, de caráter direto e individualizado; o vertical, fundamentado no abuso da autoridade hierárquica; e o institucional, no qual a própria cultura organizacional adota práticas abusivas como estratégia de gestão. Esta última modalidade revela uma face perversa, em que o assédio é instrumentalizado para aumentar a produtividade, para silenciar trabalhadores(as), para impor limites, para manter controle e poder; dessa forma, a humilhação é uma das estratégias para atingir a subjetividade dos sujeitos.

Ao fomentar a competitividade predatória e o monitoramento entre pares, as organizações destroem os laços de solidariedade, substituindo o apoio mútuo pela desconfiança. A seguir, a assistente social expressa a sua vivência das opressões nas relações sociais dentro de uma Secretaria Municipal, violências que não cabiam naquele serviço:

Foi por isso que saí da Secretaria de Assistência Social e vim para a Saúde. Intriga, maus-tratos, assédio moral correm soltos por lá, tem muitas colegas adoecidas. E sim, lá tive que usar medicamento. Incrível a Política de Assistência Social ser o pior lugar para trabalhar. (Mulher, branca, estatutária)

5. Sim, frequentemente, 302; sim, às vezes, 129; sim, raramente, 13; não, 26; não quero responder, 9.

O desafio de discutir o assédio moral está na desconstrução de que ele é praticado apenas para prejudicar individualmente uma pessoa; nosso esforço aqui é ampliar a discussão de que as VRT fazem parte das armadilhas e das estratégias do neoliberalismo, utilizando o assédio moral para a superexploração da força de trabalho.

Ainda aprofundando um pouco mais as características do assédio moral e suas consequências nocivas, Cardoso Júnior et al. (2022) referem que a prática do assédio moral ocorre por meio de táticas sistemáticas, ataques psicológicos que têm como finalidade desestabilizar, desacreditar, controlar, humilhar, minar a potência da vítima, de tal forma que pode levar ao adoecimento.

Minhas condições objetivas e subjetivas no espaço de trabalho são precárias; sofri assédio moral e racismo institucional em função da correlação de forças para fins de minimamente defender o Projeto Ético Político, sobretudo, com as colegas de profissão; correlação de forças frente às incidências político partidária; dentre outras violências e desgastes. Perdi qualidade do sono, tenho insônia e aumento exacerbado de peso. (mulher, negra, estatutária)

Diante desse contexto marcado por profundas fragilidades e humilhações impostas à classe trabalhadora, compreende-se que as violências no âmbito laboral não se configuram como eventos isolados, mas como estratégias inscritas na própria organização do trabalho das(os) assistentes sociais:⁶ *Descrédito*: a retirada de tarefas habituais e a contestação sistemática de decisões, que induzem a(o) profissional a um sentimento de inutilidade, incompetência e desvalorização profissional. *Condições objetivas*: a existência de equipamentos obsoletos; ausência de bens patrimoniais, materiais de escritório, mobília adequada, falta de acessibilidade; locais de atendimento impróprios. Isolamentos: bloqueio da comunicação (*e-mails*, WhatsApp, avisos), falta de clareza sobre os objetivos das atividades, retenção de informações, exclusão da equipe, barreiras físicas do trabalhador(a) no espaço de trabalho (salas distintas). *Humilhação*: a propagação de boatos e intrigas, o uso de redes sociais para depreciação pública, situações vexatórias, excesso de vigilância, exposição direta e indireta extrema, gritos, racismo recreativo. *Carga e ritmo de*

6. Este rol de situações foi observado nos espaços destinados aos comentários livres da pesquisa que originou este capítulo e extraído do livro de Almeida (2025) e da pesquisa de Silva (2026), além das experiências de trabalho da autora e do autor deste capítulo.

trabalho: ocorrência de sobrecarga de trabalho, muitos atendimentos de situações urgentes e emergentes, sem respaldo de chefias, realização de horas extras, entre outras situações.

No intuito de compreendermos como as situações de VRT prejudicam as profissionais e promovem o desgaste mental, na questão que indagava: “*Com relação à gestão/organização do trabalho, quais os possíveis motivos que geram desgaste? (É possível selecionar mais de uma opção, se aplicável)*”, obteve-se 2.239 menções, sendo as três primeiras: desvalorização da profissão, 251; gestão omissa, 204; e desrespeito à ética profissional, 173.⁷

As condições atuais de trabalho social em organizações sociais (OS) são humilhantes. As OS se tornaram espaços de disputa política, cabides de emprego, nepotismo e evangelização do Serviço Social, com evidentes e recorrentes desrespeitos à laicidade do Estado. (Mulher, negra, CLT)

Acredito que o trabalho na Política de Assistência Social é muito precarizado e com baixos salários, não é possível lutar pelos direitos sociais e justiça social para os usuários, quando não existe dignidade, ou seja, condições de trabalho para os próprios funcionários. (Mulher, parda, CLT)

Sobre a discriminação por participação política, destacamos comentários que demonstram que as assistentes sociais se sentem desgastadas com o enfrentamento da defesa do projeto ético-político do Serviço Social:

Há interferência das OSC na política pública com aval do poder público. Há indicação de cargo político interferindo na relação subalternos/chefias. (Mulher, negra, estatutária)

Pelo fato de estar na direção sindical, a conjuntura política, social e econômica traz impactos significativos nas minhas condições de trabalho e nas necessidades de intervenção sindical, o que acaba me gerando constantes episódios de quadros ansiosos e de estresse. (Mulher, branca, estatutária)

7. Esta questão foi analisada no Capítulo 5 deste livro; temos a seguinte distribuição: desvalorização da profissão, 251; gestão omissa, 204; desrespeito à ética profissional, 173; conflitos com colegas de trabalho, 166; baixa remuneração, 162; falta de autonomia profissional, 150; falhas de sistemas e de internet, 28; desvio de função, 28; excesso de trabalho no computador, 28; excesso de trabalho no celular/WhatsApp, 27; insegurança no emprego, 19; discriminação por participação política, 19; diferença de salários e contratos, 18; excesso de trabalho, 18; discriminação por promover atividades coletivas, 8; não se aplica, 8; não quero responder, 2.

Esses dados sugerem que a atuação crítica e engajada é desestimulada e penalizada em vários espaços de trabalho. Isso é parte da estratégia neoliberal de fazer cumprir um programa de destruição metódica de coletivos organizados, para que cada vez mais as pessoas lidem sozinhas com seus problemas.

Partimos da compreensão dos estudos sobre violências de trabalho (Barreto, 2015; Hirigoyen, 2012) para avaliar que o capital engendra suas ações de forma contraditória quando intensifica a destruição das forças produtivas, ao mesmo tempo que necessita delas para a sua reprodução.

Decorrem disso os processos de desgaste mental e adoecimento (Seligmann, 2011), os conflitos entre trabalhadoras(es), a competitividade, os isolamentos das pessoas, os acidentes e as mortes no trabalho que acometem as(os) trabalhadoras(es) de forma direta e indireta. A experiência dessa assistente social que já chegou perto do seu limite foi registrada no questionário:

Tive um quadro depressivo, ansioso e de ideação suicida que foi superado a partir do meu pedido de demissão do SAICA. Após, fui atuar na coordenação de CREAS, cujo assédio moral era comum, em menos de 01 ano pedi minha exoneração para atuar CLT em OSC. Atualmente considero meu trabalho um “luxo” dentro da categoria profissional. Atuação com carga de 20h semanais em SCFV para pessoas idosas, chefia que se preocupa com bem-estar de seus profissionais, remuneração (comparada com outros colegas) satisfatória para a carga horária, distância curta entre casa e trabalho, público usuário do serviço de fácil manejo, enfim, este é o trabalho que todo/a profissional merece ter.

Essa assistente social sentiu de maneira significativa como os impactos da gestão precarizada do trabalho incidem sobre uma pessoa; entretanto, reforçamos que, em se tratando da interferência das violências no processo saúde-doença, é necessário contextualizar, uma vez que a resposta de cada profissional para a mesma situação de opressão pode variar significativamente.

Nessas variáveis estão implicadas as condições de raça, de gênero, de sexualidade, de território, de cultura organizacional, por redes fortalecidas ou não, e principalmente pela naturalização e banalização das situações que estamos identificando como violências.

Como pudemos acompanhar até aqui, as situações de VRT expressam uma multiplicidade de determinações; no entanto, são fundamentais para a nomeação, prevenção e denúncia das violações de direitos humanos nos ambientes de trabalho.

Contudo, o caminho para manter a integridade física e mental de assistentes sociais é um desafio. Existem muitas ações burocráticas para fazer denúncias e dificuldade de acesso às proteções trabalhistas e, com isso, instala-se a desesperança e a falta de credibilidade na justiça. É o caso desta assistente social:

Hoje eu tenho tanto medo de ver gente que prefiro as tecnologias, mas sei que elas dobram a minha exploração e me adoecem da mesma forma. Há tempos eu não me sinto acolhida pela profissão; já acionei Cress, justiça e perdi processo de assédio moral com provas, a instituição também não acolhe, os colegas são poucos que acolhem, também perdi potencial de acolher. Só quero ir lá correndo trabalhar e voltar logo pra casa. (Mulher, parda, CLT)

Corroborando esse depoimento, Almeida (2025, p. 239) relata, em sua pesquisa com servidoras públicas da prefeitura de São Paulo, que, ao investigar no Setor de Recursos Humanos (RH) da Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Assistência Social (SMADS) da cidade de São Paulo sobre a quantidade de casos de processos administrativos que estavam registrados como assédio moral e/ou racismo institucional, obteve a seguinte resposta: “nos últimos 13 anos nenhum funcionário público foi formalmente responsabilizado por tais atos”.

Pesquisa de 2023 divulgada no portal *República.Org* (Jabob, 2023) revelou que apenas 12,3% das pessoas denunciadas por assédio moral no serviço público brasileiro receberam algum tipo de punição, sendo 1,5% exoneradas. Segundo essa pesquisa, em levantamentos com profissionais da iniciativa privada, cerca de 74,6% das vítimas que denunciaram assédio afirmaram que o agressor permaneceu na empresa sem sofrer consequências. Ou seja, a situação de impunidade fragiliza a classe trabalhadora, que acaba decidindo suportar as opressões, como explica Schwartz (1997 apud Seligmann, 2011, p. 175): os indivíduos passam a subordinar a própria subjetividade à empresa, “pois a infiltração subjetiva da dominação se faz de modo que os próprios ‘usos de si mesmo’ não sejam mais os de cada sujeito”.

Contudo, os sindicatos e os coletivos diversos de trabalhadores continuam se movimentando e resistindo às barbáries da capital. No caso do Brasil, as Normas Reguladoras (NR) têm o objetivo de prevenir acidentes e doenças ocupacionais, buscando a garantia de um ambiente laboral íntegro e seguro.

As NR representam o conjunto de disposições e procedimentos técnicos que estabelecem as diretrizes obrigatórias sobre segurança e saúde no trabalho no Brasil, que devem ser aplicadas por todas as empresas que possuam empregadas(os) contratadas(os) por meio da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Cada norma

aborda um tema específico, desde regras gerais de gestão de riscos até diretrizes para atividades de alto risco. Contudo, o não cumprimento dessas NR, por parte das empresas, é uma prática constante.

VIOLÊNCIAS RELACIONADAS AO TRABALHO E DESIGUALDADES DE GÊNERO

Esta pesquisa apresenta um perfil profissional⁸ composto por 89,4% de mulheres cisgênero, o que totaliza 360 respostas, em números absolutos. Questionadas sobre as situações de violências relacionadas ao gênero, 113 apontaram ter vivenciado a discriminação de gênero; 54 foram discriminadas por maternidade; 52, por necessidade de cuidados de pessoas da família; 26 assistentes sociais sofreram com assédio sexual; e 6 delas revelaram passar por etarismo.

Em pleno século XXI, a despeito de significativos avanços socioculturais, a desigualdade de gênero persiste como um dos desafios mais prementes no mundo do trabalho. No cenário brasileiro, embora o ordenamento jurídico assegure a isonomia de direitos e a equidade salarial para funções de igual valor, e a despeito da crescente centralidade da força de trabalho feminina nas últimas décadas, a inserção das mulheres no mercado de trabalho ainda se desenvolve de maneira profundamente assimétrica. Esse panorama se manifesta na persistente barreira para a ocupação de cargos historicamente masculinos, bem como nas desvantagens estruturais nos processos de contratação, remuneração e ascensão profissional.

De fato, a desigualdade salarial entre mulheres e homens é estruturante no mundo do trabalho. Segundo as reflexões de Hirata e Kergoat:

Essa forma particular da divisão social do trabalho tem dois princípios organizadores: o princípio de separação (existem trabalhos de homens e trabalhos de mulheres) e o princípio hierárquico (um trabalho de homem “vale” mais que um trabalho de mulher). Esses princípios são válidos para todas as sociedades conhecidas, no tempo e no espaço. (Hirata e Kergoat, 2007, p. 599)

Ao analisar a transição histórica para o capitalismo, Silvia Federici (2019) demonstra que a acumulação primitiva de capital depende estruturalmente da invisibilização e da não remuneração do trabalho doméstico e reprodutivo, relegado

8. Outros dados sobre o perfil das assistentes sociais que responderam à pesquisa constam do Capítulo 2 – Perfil profissional, assalariamento e reprodução da força de trabalho no Serviço Social paulista.

majoritariamente às mulheres. Complementando essa perspectiva crítica, Nancy Fraser (2011) problematiza as inflexões dos movimentos feministas ao longo do século XX, apontando como certas pautas foram capturadas e instrumentalizadas pelo ideário neoliberal. Sob essa égide, a incorporação feminina aos modos de produção não se traduziu em emancipação plena, mas sim na legitimação de um novo arranjo socioeconômico. Este novo modelo, cooptado pelas demandas de flexibilização do capital, acabou por institucionalizar a compressão salarial, a precarização dos vínculos empregatícios, o declínio dos padrões de vida e uma severa ampliação da jornada de trabalho.

Como consequência desse processo, o debate acerca do trabalho reprodutivo permaneceu silenciado no cerne das discussões econômicas hegemônicas por décadas. Longe de superarem as amarras do ambiente doméstico, as mulheres passaram a acumular múltiplas jornadas, em uma dinâmica de sobrecarga que paulatinamente exacerbou a exaustão e suprimiu o direito ao tempo livre e ao desenvolvimento pessoal – questões relevantes em uma categoria profissional composta majoritariamente por mulheres, analisadas em vários capítulos deste livro.

De acordo com o *Relatório Anual Socioeconômico da Mulher* (Brasil, 2024), as mulheres dedicam mais que o dobro do tempo dos homens às tarefas domésticas e são responsáveis por mais da metade dos domicílios brasileiros (51,7%). Esse padrão de sobrecarga impacta gerações e produz efeitos diretos sobre o acesso das mulheres à educação, à qualificação profissional e à autonomia financeira. Neste mesmo relatório, em termos de remuneração, existem discrepâncias importantes entre mulheres e homens no mercado de trabalho brasileiro. Para a população branca, a média salarial foi de R\$ 3.847, e para população preta e parda foi de R\$ 2.264. Além disso, as mulheres negras (pretas e pardas) foram as que receberam, em média, os menores rendimentos, seguidas pelos homens negros, pelas mulheres brancas e pelos homens brancos (R\$ 4.299).

As violências e as desigualdades de gênero no ambiente de trabalho revelam camadas profundas enraizadas em contextos organizacionais e históricos. No capitalismo, a reprodução da força de trabalho depende das tarefas domésticas e de “cuidado”, majoritariamente realizadas por mulheres, que, desvalorizadas, contribuem para a acumulação de capital.

RACISMO INSTITUCIONAL: QUANDO A ESTRUTURA IGNORA A EXISTÊNCIA

O fato de ser um corpo negro, de uma família majoritariamente negra, já demonstra os agravos em saúde mental que essa sociedade me oferece. (Mulher negra, CLT)

Neste item, pretende-se analisar o racismo institucional como fenômeno que atravessa a sociedade brasileira e, conseqüentemente, compareceu na nossa pesquisa; problematiza-se, assim, a desigualdade racial camuflada nas relações de trabalho. Para isso, partimos da compreensão teórica sobre o racismo estrutural de Almeida (2019, p. 33):

[...] ele é um elemento que integra a organização econômica e política da sociedade [...]. É a manifestação normal de uma sociedade [...]. O racismo fornece o sentido, a lógica e a tecnologia para a reprodução das formas de desigualdades e violência que moldam a vida social e contemporânea.

O racismo é uma herança histórica que se manifesta nas sociabilidades, nas relações sociais que reproduzem a perspectiva ideológica da existência de uma hierarquia que classifica como “classes inferiores” (não brancos) e “superiores” (brancos), utilizada como estratégia de dominação e perpetuação dessa hierarquia nas dimensões da vida: social, econômica e cultural. Nos termos de Almeida (2019, p. 27):

No racismo institucional, o domínio se dá com um estabelecimento de parâmetros discriminatórios baseados na raça, que servem para manter a hegemonia do grupo racial no poder. Isso faz com que a cultura, os padrões estéticos e as práticas de poder de um determinado grupo tornem-se o horizonte civilizatório do conjunto da sociedade.

Historicamente, as desigualdades sociais no Brasil têm sido interpretadas sob a ótica restrita da estratificação de classe, negligenciando o componente racial como seu pilar estruturante. O debate sobre raça foi, por muito tempo, reputado aos estigmas das carências e de supostas defasagens intelectuais, sem que se questionasse a gênese desse processo. No entanto, os indicadores contemporâneos revelam que a cor da pele é o fator que define o teto das oportunidades no país.

Analisando os tipos de vínculos trabalhistas apontados na pesquisa, destacando a pertença raça/cor, observa-se que as mulheres brancas ocupam um maior

número de vagas em cargos concursados (124) e as contratadas pela CLT (93). As mulheres negras seguem nesta pesquisa num padrão equilibrado, mas com números inferiores: assistentes sociais negras concursadas (76) e com contrato CLT (71).

No contexto profissional, as mulheres negras frequentemente estão subordinadas não só aos homens, mas também às mulheres brancas, o que evidencia um sistema de opressão multifacetado, em que a branquitude ocupa uma posição de superioridade e as mulheres negras se tornam a base sobre a qual a ascensão profissional das mulheres brancas é construída (Gonzalez, 2020). Nesse cenário, as profissionais negras continuam a ser tratadas de maneira desigual, frequentemente subordinadas.

Embora representem 56,4% da população, os negros e as negras são sistematicamente empurrados(as) para a situação de vulnerabilidade social e econômica. As concepções conservadoras e reacionárias tratam as desigualdades determinadas pelo racismo como falta de esforço e que a população negra prefere viver de benefícios sociais; entretanto, na arquitetura da exclusão, mesmo com ensino superior completo, um profissional negro chega a ganhar menos do que um não negro na mesma condição.

Segundo o Infográfico de dados do 2º trimestre de 2025 da Pnad Contínua do IBGE (Dieese, 2025), enquanto os cargos de decisão permanecem majoritariamente concentrados em pessoas brancas – ocupando 67% dos cargos de direção –, as posições subalternas são ocupadas por pardas(os) e negras. Também publicado em 2025 como boletim especial, o Dieese (2025) informa que, entre os homens brancos, um em cada 17 trabalhadores era diretor ou gerente. Já entre as mulheres negras, apenas uma entre 46 ocupava essas posições.

Na pesquisa do Netrab, constatamos que, das 443 assistentes sociais graduadas em Serviço Social, 87% investiram em formação complementar, como, por exemplo, pós-graduação. No cenário nacional, negros(as) com ensino superior ganham 32% a menos que os(as) demais trabalhadores(as) com o mesmo nível de ensino, diferença que pouco se alterou com a Lei de Cotas. Os(as) negros(as) recebem, em média, R\$ 899 mil a menos que os(as) não negros(as) ao longo da vida laboral. Entre os(as) que possuem ensino superior, o valor chega a R\$ 1,1 milhão. Nas 10 profissões mais bem pagas, negros(as) representam 27% dos ocupados, mas são 70% dos trabalhadores nas 10 ocupações com os menores rendimentos. Essa disparidade evidencia que o diploma, para a população negra, não funciona como o mesmo “elevador social” que atende aos brancos (Bento, 2022).

Ao longo desta última década, os boletins sobre o mercado de trabalho para pessoas negras evidenciam que negras e negros entram mais cedo e saem mais tarde

do mercado de trabalho e têm, proporcionalmente, jornadas de trabalho mais longas comparadas aos(as) brancos(as); ocupam as funções de menor qualificação profissional; desenvolvem as tarefas mais insalubres; vivenciam situações de maior precariedade no trabalho; recebem um salário médio mensal que equivale à metade do salário médio dos(as) brancos(as); e são os(as) principais atingidos(as) pelo desemprego. Sendo assim, o racismo institucional se traduz pela falta de oportunidade histórica disponibilizada às pessoas negras.

Sobre os resultados da pesquisa do Netrab, 89 assistentes sociais informaram que sofreram racismo institucional. Este dado nos provoca a levantar algumas hipóteses, pela complexidade envolvida em relação à autoidentificação das violências contra pessoas negras, já que esperávamos um número maior, comparado ao cenário nacional do mundo do trabalho.

A primeira hipótese explicativa desse cenário relaciona-se às diferenças e às semelhanças entre o assédio moral e o racismo institucional. O assédio moral é um assunto amplamente comentado, sobre o qual o público em geral tem uma compreensão, ao menos parcial, sobre o que caracteriza esta violência. No entanto, em se tratando de trabalhadoras(es) negras(os), as pessoas quase nunca nomeiam as situações humilhantes e constrangedoras como racismo institucional. Quando uma prática violenta é perpetrada contra uma trabalhadora negra ou um trabalhador negro, articulam-se estereótipos, estigmas e a presunção de inferioridade, histórica e culturalmente empregados à população negra. Assim, ao violar a dignidade do(a) trabalhador(a), por meio de condutas abusivas, o(a) agressor(a) expressa também as determinações de raça/cor da vítima. De acordo com Moreira (2020, p. 63), a racialização atua como uma característica que gera desvantagens sistemáticas.

Os estigmas são responsáveis pela construção de identidades sociais culturalmente desprezadas porque designam pessoas supostamente diferentes ou inferiores. Sob essa lógica, traços como raça ou sexualidade são marcas que indicam disposições naturais negativas, sendo que elas se tornam parâmetros a partir dos quais as pessoas passam a atuar para discriminar as pessoas.

Na segunda hipótese, apontamos a falsa democracia racial como método dissimulado de integração social. A abolição oficial da escravidão negra no Brasil, ocorrida em 1888, não alterou, de fato, a realidade do negro no país. Sem autonomia econômica, social e política, o negro não encontrou na sociedade que se desenvolvia alternativas concretas de inserção e, mais que isso, de equiparação às pessoas não negras (Moura, 2019).

Dentro das instituições de trabalho, as relações cordiais entre brancos e negros são frutos de regras de sociabilidade que estabelecem uma reciprocidade assimétrica entre as duas raças. Entretanto, “uma vez rompida justifica a suspensão do tratamento amigável ou respeitoso e a adoção de práticas mais agressivas e até mesmo violentas” (Sales apud Rios, 2023, p. 105). O mesmo autor complementa que a falsa democracia racial é uma tolerância condicional ligada ao clientelismo e ao patrimonialismo, reproduzindo dependência e paternalismo. Essa problemática demonstra que a aceitação de trabalhadores(as) negros(as) nas relações de trabalho está sujeita a um limite estritamente calculado. Aqueles(as) que alinham seus comportamentos aos costumes da branquitude são tolerados(as), desde que permaneçam subordinados a ela.

Em consonância com essa dinâmica, os estudos de Almeida (2025) demonstram que, de forma geral, as assistentes sociais negras enfrentam tratamento discriminatório nas instituições. Isso se manifesta na imposição das atribuições mais precarizadas, na disparidade de funções entre profissionais de mesmo cargo, no silenciamento, na descredibilização e na exclusão dos processos decisórios e da ascensão profissional. Como tais práticas há muito foram naturalizadas nos ambientes laborais, raramente são identificadas como racismo institucional.

A terceira hipótese relaciona-se ao desconhecimento do significado do conceito de racismo institucional. Na sua grande maioria, as pessoas somente entendem o racismo quando se trata da injúria racial (Lei n.º 2023/14.532). Apontado por Vinuto (2023 apud Almeida, 2025), o racismo institucional é a forma como as instituições se organizam com base em hierarquias raciais, utilizando regras, mecanismos de impedimento e discriminação que influenciam o funcionamento das relações sociais no seu interior. Esse tipo de discriminação não é algo tangível: ele é velado, e existe a dificuldade de materialização. Ao mesmo tempo, o racismo institucional é perverso, porque escancara, em índices, os números das desigualdades raciais, como já demonstrado neste texto.

Por fim, outras violências praticadas contra profissionais negras(os) derivam de uma lógica colonial, uma herança que o tempo ainda não diluiu. Existem comportamentos que reiteram preconceitos disfarçados de aproximação social, brincadeiras e piadas caracterizadas como racismo recreativo (Moreira, 2020, p. 31). Embora incorporadas ao cotidiano e naturalizadas nas relações de trabalho, essas expressões reforçam um estigma de inferioridade atribuído a essas(es) trabalhadoras(es). Outro aspecto relevante é a discriminação contra religiões de matriz africana. Nesta pesquisa, as assistentes sociais relataram o desrespeito às simbologias que negros e negras carregam, frequentemente em seus próprios corpos. Elas

relatam ouvir comentários que associam suas crenças ao diabólico ou a algo nocivo, gerando profundos constrangimentos. Pelo fato de o tema historicamente ter se tornado um tabu nas organizações, essas manifestações quase nunca são tratadas como racismo religioso.

Embora possamos concluir que a precarização presente nos locais de trabalho atinge todos os gêneros e raças, observamos que existe uma violência institucional mais perversa e, de alguma forma, “autorizada”, quando se trata de trabalhadoras(es) negras(os).

De modo otimista, o filósofo Fanon (2008, p. 131 apud Almeida, 2025, p. 307) nos incentiva a utilizar instrumentos de desalienação que poderão ser adotados por ambas as raças: “serão desalienados pretos e brancos que se recusarem a enclausurar-se na torre substancializada do passado”. Significa pensar que não devemos ficar presos a ressentimentos ou dores antigas de forma estática, como se a história colonial determinasse para sempre quem as pessoas devem ser hoje. Fanon (2008) não defende o esquecimento da história, mas, sim, que ela não deve servir de desculpa para a imobilidade ou para perpetuar a separação entre as pessoas.

CONCLUSÃO

Por tudo o que foi exposto, percebe-se que a ideologia neoliberal tem impactado fortemente o cotidiano profissional de assistentes sociais, exigindo dessas(es) profissionais a busca por formas diversas de resistências, individuais e coletivas, contra os avanços da barbárie no cotidiano profissional, materializados nas requisições indevidas, na desvalorização do conhecimento teórico-metodológico da profissão, no fomento às tecnologias de informação visando à simplificação reducionista dos processos de trabalho de assistentes sociais, nas violências perpetradas contra as(os) trabalhadoras(es), através de assédios, do racismo institucional e de outras tantas formas de violências que permeiam a sociedade brasileira, em especial, as que tratamos neste capítulo: as violências no mundo do trabalho.

Com efeito, por mais que tenhamos progredido com algumas legislações, ainda existe a dificuldade de coibir a violência laboral. Contudo, a lacuna reside na execução eficiente das estratégias preventivas e na aplicação rigorosa de sanções aos(às) agressores(as). Para o efetivo combate às práticas discriminatórias, é imperativo que os espaços ocupacionais adotem procedimentos estruturados. Isso inclui explícitas condutas para identificação de assédio e racismo institucional, acolhimento das vítimas e criação de mecanismos internos eficazes de resolução de conflitos, complementados pela atuação rigorosa dos órgãos jurisdicionais.

Por fim, compreender as violências relacionadas ao trabalho em sua totalidade demanda uma abordagem multidisciplinar e a unidade na diversidade de diferentes perspectivas. Nesse sentido, a produção científica é fundamental para gerar dados precisos que orientem a criação de políticas públicas e planos de prevenção eficazes. Ao contemplarmos uma investigação capaz de correlacionar dados qualitativos e quantitativos do trabalho de assistentes sociais, numa abordagem teórico-crítica, daremos um grande passo para nos aproximarmos do desvendamento da realidade social, para além da aparência.

É imperioso, portanto, que as violências relacionadas ao trabalho, que geram sofrimento, adoecimento e desgastes diversos, sejam nomeadas e combatidas, de acordo com o compromisso ético-político-profissional de assistentes sociais, de empenho no combate a todas as formas de opressão, exploração e dominação, rumo à outra sociabilidade.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Rosângela (2025). A. *Insubmissas mulheres negras: racismo institucional e cotidiano na sobrevivência de uma servidora pública negra*. São Paulo, Dialética.
- ALMEIDA, Silvio (2019). *Racismo estrutural: feminismos plurais*. São Paulo, Sueli Carneiro/ Pólen. Disponível em: https://blogs.uninassau.edu.br/sites/blogs.uninassau.edu.br/files/anexo/racismo_estrutural_feminismos_-_silvio_luiz_de_almeida.pdf. Acesso em: 13 jul. 2023.
- ANTUNES, Ricardo (2018). *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital*. São Paulo, Boitempo.
- ANTUNES, Ricardo e PRAUN, Luci (2015). A sociedade dos adoecimentos no trabalho. *Serviço Social & Sociedade*, n. 123, pp. 407-427. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/cbc3JDzDvxTqK6SDTQzJJLP/#>. Acesso em: 10 mar. 2026.
- BARRETO, Margarida Maria Silveira (2015). Violência, saúde e trabalho: a intolerância e o assédio moral nas relações laborais. *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, Cortez, n. 123, pp. 544-561. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/sssoc/n123/0101-6628-sssoc-123-0544.pdf>. Acesso em: 24 mar. 2026.
- BARROCO, Maria Lucia Silva (2015). Não passarão! Ofensiva neoconservadora e Serviço Social. *Revista Serviço Social & Sociedade*, n. 124, pp. 623-636. Disponível em: [scielo.br/j/sssoc/a/Bfwfs35RRvrQbKwTX9DhnNc/?format=pdf&lang=pt](https://www.scielo.br/j/sssoc/a/Bfwfs35RRvrQbKwTX9DhnNc/?format=pdf&lang=pt). Acesso em: 15 mar. 2026.

- BENTO, Maria Aparecida S. (2022). *Branqueamento e branquitude no Brasil*. Disponível em: [brankeamento-e-branquitude-no-brasil.pdf](#) (ceert.org.br). Acesso em: 14 abr. 2026.
- BRASIL (2010). *Lei nº 12.317, de 26 de agosto de 2010. Altera a Lei nº 8.662, de 24 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências*. Brasília, DF, Presidência da República. Disponível em: [planalto.gov.br](#). Acesso em: 1 abr. 2026.
- BRASIL (2022). Lei nº 14.457, de 21 de setembro de 2022. Institui o Programa Emprega + Mulheres e altera a Consolidação das Leis do Trabalho – CLT. *Diário Oficial da União*, seção 1, Brasília, DF, 22 set. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/lei/l14457.htm. Acesso em: 1 abr. 2026.
- BRASIL (2024). *Relatório Anual Socioeconômico da Mulher*. Disponível em: <https://www.gov.br/mulheres/pt-br/observatorio-brasil-da-igualdade-de-genero/raseam>. Acesso em: 5 mar. 2026.
- CARDOSO JÚNIOR, José Celso, SILVA, Frederico A. Barbosa da, AGUIAR, Monique Florencio de, SANDIM, Tatiana Lemos (org.) (2022). *Assédio institucional no Brasil: avanço do autoritarismo e desconstrução do Estado*. Brasília, DF, Associação dos Funcionários do Ipea/ EDUEPB, Disponível em: <https://afipeasindical.org.br/content/uploads/2022/05/Assedio-Institucional-no-Brasil-Afipea-Edupb.pdf>. Acesso em: 23 fev. 2024.
- CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS) (2024). *Formação, trabalho e participação política: dados complementares ao perfil de assistentes sociais no Brasil*. Brasília, DF, CFESS.
- DIEESE (2025). *População negra: inserção no mercado de trabalho*. Disponível em: <https://www.dieese.org.br/infografico/2025/conscienciaNegraInfo>. Acesso em: 15 abr. 2026.
- FEDERICI, Silvia (2019). *O ponto zero da revolução: trabalho doméstico, reprodução e luta feminista*. São Paulo, Elefante.
- FRASER, Nancy, ARUZZA, Cinzia e BHATTACHARYA, Tithi (2019). *Feminismo para os 99%: um manifesto*. São Paulo, Boitempo.
- GONZALEZ, Lélia (2020). *Por um feminismo afro-latino-americano: ensaios, intervenções e diálogos*. Rio de Janeiro, Zahar.
- HIRATA, Helena e KERGOAT, Danièle (2007). *Novas configurações da divisão sexual do trabalho*. *Cadernos de Pesquisa*, v. 37, n. 132, pp. 595-609.
- HIRIGOYEN, Marie-France (2012). *Assédio moral: a violência perversa do cotidiano*. Tradução de Maria Helena Kühner. 14. ed. Rio de Janeiro, Bertrand Brasil.

- IAMAMOTO, Marilda Vilela (2021). “Os desafios da profissão de Serviço Social no atual contexto de retrocessos das conquistas da classe trabalhadora”. In: CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. *Diálogos do cotidiano: reflexões sobre o trabalho profissional* – caderno 1. Brasília (DF), CFESS.
- JACOB, Myrelle (2023). Servidoras e servidores públicos contra assédio e violência no trabalho: limites da estabilidade como mecanismo de proteção. *República.org*, 5 dez. Disponível em: <https://república.org/emnotas/conteudo/servidoras-e-servidores-publicos-contra-assedio-e-violencia-no-trabalho-limites-da-estabilidade-como-mecanismo-de-protecao/>. Acesso em: 24 fev. 2026.
- MARX, Karl (1988). “A lei geral da Acumulação Capitalista”. In: MARX, Karl. *O capital, livro 1- o processo de produção do capital*. v. II. 12. ed. Rio de Janeiro, Bertrand Brasil.
- MOREIRA, Adilson J. (2020). *Racismo recreativo*. São Paulo, Jandaíra.
- MOURA, Clóvis (2019). *Sociologia do negro brasileiro*. 2. ed. São Paulo, Perspectiva.
- ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (2019). *Convenção nº 190 sobre a eliminação da violência e do assédio no mundo do trabalho*. Genebra, OIT.
- RAICHELIS, Raquel, VICENTE, Damares e ALBUQUERQUE, Valéria (org.) (2018). *A nova morfologia do trabalho no Serviço Social*. São Paulo, Cortez Editora.
- RAICHELIS, Raquel, VICENTE, Damares e VIEIRA, Núria Pardillos (2022). *Nova-velha morfologia do trabalho no Serviço Social – TICs e pandemia*. São Paulo, Educ.
- RIOS, Flávia, SANTOS, Márcio A. e RATT'S, Alex (2023). *Dicionário das Relações Étnico-Raciais Contemporâneas*. São Paulo, Perspectiva.
- SANTOS, Ednei Nunes dos (2026). *O Código de Ética de assistentes sociais e o combate ao racismo no Brasil*. Dissertação de mestrado em Serviço Social. São Paulo, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.
- SANTOS, Maria Teresa dos Santos e MANFROI, Vania Maria Manfroi (2015). Condições de trabalho das/os assistentes sociais: precarização ética e técnica do exercício profissional. *Em Pauta*, UERJ, Rio de Janeiro, 2. sem. n. 36, v. 13, pp. 178-196. Disponível em: <https://www.epublicacoes.uerj.br/index.php/revistaempauta/article/viewFile/21057/157>. Acesso em: 25 abr. 2026.
- SELIGMANN-SILVA, Edith (1994). *Desgaste mental no trabalho dominado*. Rio de Janeiro/São Paulo, Editora UFRJ/Cortez Editora.
- SILVA, Ana Paula Procópio da (2020). *Racismo e ultraneoliberalismo: uma abordagem sobre a expropriação de direitos das populações negras na crise contemporânea do capital*. In: MAURIEL, Ana Paula Ornellas; KILDUFF, Fernanda; SILVA, Mossicleia Mendes da; LIMA, Rodrigo Silva (org.). *Crise, ultraneoliberalismo e desestruturação de direitos*. Uberlândia, Navegando Publicações. pp. 307-321.

VICENTE, Damares e ALMEIDA, Rosangela Araujo (2024). Desgaste mental e racismo institucional. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORAS/ES EM SERVIÇO SOCIAL, 18, Salvador. *Anais...* Salvador, ABEPSS.

VICENTE, Damares, BRITO, Ana Maria Pereira, SILVA, Mônica de Jesus, ALMEIDA, Rosangela Araujo e ALMEIDA, Vanessa Lopes (2025). Desgaste mental de assistentes sociais: resultados preliminares de pesquisa em andamento. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ASSISTENTES SOCIAIS, 18, Salvador. *Anais...* Salvador, CFESS.

Declaramos que para revisão gramatical e adequação do vocabulário técnico, utilizou-se o modelo de linguagem ChatGPT-4o (OpenAI, 2026). O conteúdo intelectual, a análise e as interpretações são de responsabilidade exclusiva dos autores.

SEGUNDA PARTE

MERCADORIZAÇÃO, RACISMO
E TECNOLOGIA DIGITAL: IMPLICAÇÕES PARA
O TRABALHO E PARA A REPRODUÇÃO SOCIAL

FORMAÇÃO SOCIAL BRASILEIRA, RACISMO E QUESTÃO SOCIAL: LIMITES E POSSIBILIDADES PARA A CONSTRUÇÃO DE UM PROJETO PROFISSIONAL ANTIRRACISTA NO SERVIÇO SOCIAL

Eliane Santos de Assis

Lucinete Rodrigues de Santana

INTRODUÇÃO

Desde a década de 1980, o Serviço Social brasileiro, enquanto área de conhecimento e exercício profissional, (re)afirma a centralidade do trabalho na constituição da vida social. Nesse marco, a questão social é compreendida como expressão das contradições inerentes ao modo de (re)produção capitalista, resultantes da relação entre capital e trabalho, bem como do seu movimento permanente de acumulação, que produz, simultaneamente, riqueza e pobreza (Iamamoto, 2007).

Todavia, o modo de (re)produção capitalista assume particularidades históricas nos diferentes contextos em que se desenvolve. No Brasil, sua conformação está profundamente marcada por uma formação social assentada em mais de três séculos de escravidão, estruturada pelo racismo e pela divisão sexual do trabalho. Nesse sentido, a constituição da classe trabalhadora e das expressões da questão social no país é indissociável dessas determinações.

Entretanto, essas determinações não se expressam de forma equivalente na formulação teórico-metodológica da categoria questão social, no interior do Serviço Social. Observa-se que o racismo, embora constitutivo das relações sociais capitalistas no Brasil, por muito tempo não foi incorporado de modo sistemático

como mediação central na elaboração teórica da profissão, o que produz limites à apreensão da realidade social e à construção de um projeto profissional efetivamente antirracista.

Parte-se, portanto, do pressuposto de que a questão social não pode ser compreendida à margem das determinações de raça e gênero, especialmente em formações sociais dependentes como a brasileira, nas quais a “superexploração da força de trabalho” (Marini, 2011, p. 9) se articula historicamente ao racismo (Oliveira, 2021). Nessa direção, sustenta-se que a desracialização da questão social compromete sua capacidade explicativa e limita sua potência como fundamento teórico para a orientação de um trabalho profissional crítico (Assis, 2022).

A relevância desse debate é teórica e política. A apreensão da questão social exige o reconhecimento de que a classe trabalhadora não se constitui como sujeito(a) abstrato(a), mas concreto, historicamente situado, determinado por relações sociais de raça, gênero e classe. A não incorporação dessas determinações articuladas contribui para a reprodução, no interior da própria profissão, de leituras e práticas, as quais, ainda que orientadas por um projeto profissional crítico, podem reiterar hierarquias e desigualdades estruturais.

A partir de uma perspectiva sócio-histórica, de base crítico-dialética, este capítulo analisa a formação social brasileira e parte da produção teórica do Serviço Social, com o objetivo de evidenciar o caráter estrutural e estruturante do racismo na constituição da questão social e problematizar os limites de sua formulação teórica hegemônica. Busca-se, assim, contribuir para a radicalização dessa categoria como fundamento para a consolidação de um projeto profissional antirracista no Serviço Social brasileiro.

DETERMINAÇÕES HISTÓRICAS DA FORMAÇÃO SOCIAL BRASILEIRA E DA CLASSE TRABALHADORA

Diante do histórico aprofundamento das desigualdades raciais no Brasil, determinadas pelas relações sociais de (re)produção capitalistas, faz-se necessário voltarmos às raízes do nosso território, em seus elementos basilares, a fim de desvelar o racismo “como produto das relações estabelecidas na colonização e como ordenador do capitalismo brasileiro” (Assis, 2022, p. 17).

Nesse sentido, é preciso considerar que a escravidão é uma das relações sociais de opressão, exploração e de dominação absoluta mais antigas (Damasceno, 2022). A escravidão moderna distinguiu-se das demais formas históricas de escravidão

na medida em que a racialização passou a operar como princípio organizador da exploração do trabalho e da reprodução social capitalista (Williams, 2012). Por outro lado, ela possui fundamentos que a tornam semelhante, guardadas as diferenças temporais, a todas as outras em sua essência histórica: a imposição da condição de mercadoria e, com efeito, a negação da própria humanidade do(a) escravizado(a) (Cavalcanti, 2021).

Portanto, o processo de dominação e subjugação dos povos tem seu eixo central e fundamental na raça (produzida pelo racismo), enquanto construção sócio-histórica, iniciada no processo de acumulação de capital via colônia. De tal modo que a ideia de raça, em seu sentido moderno, não tem história conhecida antes da invasão europeia nas Américas. Essa determinação só encontra sentido na articulação de todas as formas de controle do trabalho e de trabalhadores(as) (Quijano, 2005).

A necessidade de acumulação de capital (em seu processo constante) constituiu-se em diversos momentos fundamentais, a fim de impulsionar o processo de industrialização (Marx, 2014), antecedida pela expansão da manufatura. De um lado, o processo de constituição do trabalho “livre” na Inglaterra, com a expulsão de trabalhadores(as) do campo para o espaço urbano e expropriações (das mais diversas) no complexo processo de transformar em capital os meios sociais de subsistência e de produção e converter os produtores diretos em trabalhadores(as) assalariados(as) (Marx, 2014).

De outro lado, a poderosa alavanca do sistema colonial sustentado pelo trabalho escravo. Portanto, o nascedouro do que viria a ser o capitalismo foi feito às expensas do desenraizamento de milhões de homens, mulheres e crianças de um mesmo continente, transformando-se em um verdadeiro genocídio, pois a África tornou-se uma reserva para a caça capitalista de peles-negras (Marx, 2014).

Nesse processo de se transformar em uma sociabilidade dominante, a modernidade, em seus princípios universais de igualdade, liberdade e fraternidade, contradisse o próprio sentido da escravidão. Se todos são iguais e livres, então como explicar que, na Europa, os(as) trabalhadores(as) vendiam sua força de trabalho, enquanto, nas colônias, o(a) trabalhador(a) sequestrado(a) de África era vendido(a), todo, por inteiro(a), como instrumento de (re)produção? Assim, a diferença racial se apresentou como um paradoxo: ou nem todos os seres humanos são livres ou talvez os africanos e os nativos das Américas não sejam humanos (Faustino e Góes, 2022).¹

1. Escravizar nunca foi considerado crime contra a humanidade, até que, em março de 2026, a Organização das Nações Unidas (ONU) declarou como maior crime da história a escravidão de trabalhadores(as) africanos(as), carecendo ainda de ações de reparação social.

O sobretrabalho escravo foi destinado a explorar os recursos naturais de um território (até então) intacto e produzir alimentos. De modo que a colônia não só garantia um mercado de escoamento e acumulação exponencial pelo monopólio, mas, sobretudo, as matérias-primas convergiam à metrópole e lá se transformavam em capital com o valor e o mais-valor que a força de trabalho livre produzia (Marx, 2014).

Havia, na colônia, uma diversificação dos trabalhos entre homens e mulheres; tanto no trabalho de produção quanto nos serviços de reprodução do sistema na casa-grande. As mulheres africanas realizavam todos os trabalhos de cuidados, domésticos e reprodutivos (Santana, 2023). Para Gonçalves e Nascimento (2021), os senhores viam as mulheres negras como mão de obra a ser empregada na produção, mas igualmente reconheciam, em seus corpos, uma potência produtiva (via estupro) capaz de ampliar seu patrimônio.

Nesse sentido, parece não haver dúvidas de que o capitalismo, desde a sua gênese, determinou e organizou divisões indissociáveis do trabalho (raça, gênero e classe) tanto na metrópole (centro) quanto na colônia (periferia). Essas divisões não são aleatórias, mas uma exigência da (re)produção do valor e do mais-valor e da valorização do capital. A expansão do capital mercantil cria, mantém e desenvolve a contradição representada pela coexistência e interdependência do trabalho escravo e livre. No limite, o(a) escravizado(a) estava destinado(a) a cooperar com a formação do(a) operário(a) inglês(a) (Ianni, 1978); isto é, as matérias-primas para o desenvolvimento da indústria inglesa, sobretudo, advinham das colônias com o trabalho de pessoas escravizadas.

Nessa relação social escravocrata de subordinação e exploração aviltantes, homens e mulheres passaram a negar esse sistema, através das mais variadas lutas e planejamentos para colocar em prática a revolta da senzala, com insurreições, mortes, tocaias, fugas, abortos, infanticídios, suicídios, assassinatos, saques, formação de quilombos como alternativa de resistência; afinal, não se abria nenhuma possibilidade de negociação. Clóvis Moura (2020) sempre teve a preocupação precípua de analisar a dialética senhor-escravizado(a), a fim de explicitar o conflito e a contradição (no desgaste) do sistema escravocrata. No plano formal, em dois artigos de uma lei, em 1888, a escravidão mais longa findou; entretanto, deixou intocados os pilares das profundas desigualdades de raça, classe e gênero.

Cabe anotar que os processos desencadeadores da abolição (inconclusa) conjugaram elementos internos e externos. No plano internacional, a luta de classes ante o fenômeno do pauperismo (Netto, 2005), pautando a questão social, posto que “a pobreza crescia na razão direta em que aumentava a capacidade social de

produzir riquezas” (Netto, 2005, p. 153), bem como a exigência do capital em tornar as sociedades que se constituíam uma “enorme coleção de mercadorias” para atender às necessidades “do estômago ou da fantasia” (Marx, 2014, p.113). Ao mesmo tempo, ocorriam, na colônia, as mais sangrentas lutas dos(as) trabalhadores(as) escravizados(as), desgastando por completo o sistema escravista (Moura, 2020), e, na América Central, a Revolução Haitiana, iniciada em 1791 e concluída em 1804, única revolta de escravizados(as) que culminou na derrota dos senhores e na fundação de um novo Estado.

Nessa dinâmica, o sistema escravocrata progressivamente deixou de ser o foco das atenções e deslocou-se substancialmente. Em vez do(a) trabalhador(a) negro(a), os(as) novos(as) protagonistas da produção passaram a ser imigrantes europeus, operários(as), oligarquia cafeeira, ou temas como industrialização, urbanização, modernização, visto que o(a) trabalhador(a) ex-escravizado(a) foi esquecido(a) e/ou ocultado(a) da história social do trabalho no país (Domingues, 2019).

Além dos 388 anos mais sombrios e cruéis de nossa história, o longo e complexo processo de transição do trabalho escravo para o livre foi realizado de forma omissiva, isto é, lançou os(a) trabalhadores(as) negros(as) ao seu próprio azar, despossuídos de bens materiais e sem qualquer reparação pecuniária ou agrária (Lei de Terras de 1850 é exemplo emblemático), sem ao menos conseguir garantir as condições objetivas da vida material. Essa determinação do capital contribuiu decisivamente para a formação de uma superpopulação relativa negra (a camada lazarenta da classe trabalhadora), sem precedentes na história mundial (Damasceno, 2022), os(as) sobrantes das fileiras da miséria.

Portanto, à medida que o trabalho paulatinamente foi se desamarrando das correntes da escravidão, as novas condições e relações de trabalho livre, entre trabalhadores(as) negros(as) e brancos(as) europeus, emergiram, no Brasil, de forma totalmente desigual. Nossa hipótese é que esse movimento do capital só pode ser compreendido tendo o racismo enquanto condição *sine qua non* na constituição do mercado de trabalho e da própria classe trabalhadora, pois, mesmo que a escravidão não tenha nascido do racismo – pelo contrário, o racismo foi consequência da escravidão (Williams, 2012) –, ela determinou qual o lugar de trabalhadores brancos e negros tanto na produção quanto na reprodução da totalidade da vida social.

O trabalho que, até então, era considerado uma degradação, sendo “coisa de trabalhador(a) negro(a)”, passa a ser (no contexto pós-abolição) uma atividade que enobrece, que “dignifica o homem”, pois o branco imigrante europeu

(como símbolo da redefinição social e cultural do trabalho no país) passou a ser considerado o agente promotor do desenvolvimento e, concomitantemente, o negro era simbolizado como a encarnação do atraso (Domingues, 2019).

Se os trabalhadores(as) negros(as) são preteridos(as) desse processo, então qual o lugar que o capitalismo-racismo-sexismo destinou ao(à) trabalhador(a) negro(a) na organização do mercado de trabalho? Exatamente o subemprego, o desemprego, a marginalização progressiva dos sobrantes (Moura, 2021) e necessários para a valorização do capital. Entre esses sobrantes estão, especificamente, as mulheres negras, realizando os trabalhos não qualificados, o subemprego nas fábricas. Para Gonzalez (2020), coube à mulher, nas famílias negras, arcar com a posição de viga mestra de sua comunidade; ela foi tanto o sustento moral quanto a garantia da subsistência dos demais membros da família. Posto que o trabalhador negro, sendo pai, companheiro, irmão, filho, etc. carregava sobre si o estigma de vagabundo, acrescido ao fato de ser perseguido pela polícia de forma sistemática (Gonzalez, 2020, p. 40). Isso resultou na naturalização das determinações estruturais das desigualdades raciais.

Esses processos foram viabilizados pela mão visível do Estado brasileiro, enquanto elemento propulsor de todas as etapas que constituíram o mercado de trabalho. Primeiro, decretou o fim do tráfico, assegurou que a desescravização ocorresse lentamente e que os(as) ex-escravizados(as) não tivessem direito à terra, financiou a vinda de força de trabalho importada da Europa Ocidental (Monsma, 2010), chancelou o caráter privado das relações sociais de trabalho, arrogou para si a reprodução ampliada do capital, legitimou o uso da violência, administrou as expressões latentes da questão social com a intervenção de diversas profissões, entre elas, o Serviço Social. Portanto, desde sempre, “o Estado se configurou como uma instância imprescindível para que o capitalismo no Brasil fosse implantado” (Barbosa, 2008, p. 155).

Nesse movimento histórico e dialético das relações sociais capitalistas, a questão social no Brasil é indissociável das determinações do modo de (re)produção capitalista de classe, raça e gênero, inscritas nas entranhas racistas da formação social brasileira. De modo que, sem o avanço dessas apreensões e análises, sobretudo na metamorfose da transição do trabalho escravo para o livre, a classe trabalhadora (e a própria luta de classes) corre o risco de perder sua concretude e descambar para a mais nefasta abstração, “absolutamente incompatível com a teoria social de Marx” (Assis, 2022, p. 62). Portanto, é um equívoco teórico ter como

referência somente trabalhadores(as) imigrantes europeus ou mesmo transpor para a realidade brasileira os casos clássicos europeus da formação da classe trabalhadora (Assis e Santana, 2022).

A CONFORMAÇÃO DA QUESTÃO SOCIAL NO BRASIL

O processo de Renovação Crítica do Serviço Social² brasileiro expressa uma inflexão teórico-política que, ao romper com o conservadorismo e com o legado positivista da profissão, reorienta seus fundamentos à luz da tradição crítica das ciências sociais, possibilitando a apreensão da questão social como expressão das contradições da relação capital x trabalho na sociabilidade capitalista.

Como sabemos, a compreensão da profissão pós-Renovação Crítica – consolidada no Brasil a partir dos anos 1980 – está embasada no reconhecimento da centralidade do trabalho na conformação da sociabilidade capitalista. Essa perspectiva alça a questão social e suas expressões à condição de objeto do trabalho de assistentes sociais (Iamamoto, 2005).

Entretanto, é necessário tensionar a aparente estabilização desse debate no interior da formação profissional. Aqueles que ingressaram nos principais cursos de Serviço Social no Brasil nos anos 2000 não se depararam, em geral, com um vigoroso debate acerca do que seria a questão social, mas foram majoritariamente mobilizados por discussões em torno das políticas sociais, do papel do Estado e das relações com a sociedade civil. Parte desses estudantes dedicou-se a compreender as formas de inserção do Serviço Social em um contexto de profundas transformações societárias. Fato incontestável é que as pesquisas realizadas e a referência

2. Para Netto (2005, p. 131), a renovação seria: “o conjunto de características novas, que no marco das constrições da autocracia burguesa, o Serviço Social articulou, à base do rearranjo de suas tradições [...], procurando investir-se como instituição de natureza profissional dotada de legitimação prática, através de respostas a demandas sociais e da sua sistematização, e de valorização teórica, mediante a remissão às teorias e disciplinas sociais”. Em Yamamoto (2019, p. 442), temos que: “As forças acadêmico-profissionais acumuladas pelo Serviço Social latino-americano e assistentes brasileiros são decisivas nessa ‘virada’ do Serviço Social. Elas remontam ao movimento de reconceituação do Serviço Social (1965 e 1975), que cria bases materiais, intelectuais e políticas à sua renovação. Recusa-se o assistencialismo e a benemerência, questiona-se os fundamentos positivistas da tríade do *Social Works* norte-americano: o Serviço Social de casos, o Serviço Social de grupo e a organização/desenvolvimento de comunidade difundida por ideólogos de organismos internacionais durante a Guerra Fria”.

bibliográfica delas resultante expressam nosso amadurecimento intelectual e nossa perspectiva crítica. Porém, devemos considerar que se criou uma lacuna no estudo dos fundamentos do trabalho profissional.³

Para essa geração – incluindo as próprias autoras –, o debate sobre a questão social parecia resolvido: operava-se com um conceito abrangente e hegemônico, capaz de demarcar o afastamento do conservadorismo e de oferecer resistência a interpretações fragmentadas da realidade, como aquelas associadas a perspectivas pós-modernas.

A edição nº 3 da revista *Temporalis* (ABEPSS, 2001) constitui um marco relevante nesse processo de consolidação teórica, pois reúne formulações acerca da questão social que se tornaram referências hegemônicas na produção intelectual e na formação profissional do Serviço Social brasileiro ao longo das décadas seguintes.

Todavia, essa relativa hegemonia não elimina a necessidade de permanente problematização de seus fundamentos, sob o risco de naturalização de determinados pressupostos teóricos e consequente esvaziamento crítico da categoria. Esta ideia, noção, categoria ou conceito⁴ de questão social, que substituiu a concepção de “problemas sociais” por uma compreensão ancorada no modo de (re)produção capitalista e nas relações sociais por ele engendradas:

[...] não é senão as expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e de seu ingresso no cenário político da sociedade exigindo seu reconhecimento como classe por parte do empresariado e do Estado. É a manifestação no cotidiano da vida social, da contradição entre o proletariado e a burguesia, a qual passa a exigir outros tipos de intervenção mais além da caridade e da repressão. (Iamamoto e Carvalho, 2005, p. 77)

As bases teórico-críticas expressas nesta *definição* inviabilizam as possibilidades de compreensão dos “problemas sociais” descolados do desenvolvimento da

3. Decerto, a predominância das análises sobre as políticas sociais e o arrefecimento na pesquisa dos objetos identificados como fundamentos do Serviço Social ocorrem a partir dos anos 2000 (Mendes e Almeida, 2014, p. 648).

4. Embora a questão social tenha adquirido centralidade teórica no Serviço Social brasileiro, os próprios autores responsáveis por sua formulação crítica não a definem de maneira consensual, referindo-se a ela, alternadamente, como ideia, noção, categoria ou conceito. Os achados da pesquisa de doutorado realizada por Assis (2022), a partir de entrevistas com autores centrais desse debate, indicam que tal polissemia não se reduz a divergências terminológicas, mas expressa distintas compreensões acerca de seu estatuto teórico, alcance analítico e potencial heurístico.

sociedade capitalista e infirmam sobremaneira a culpabilização dos sujeitos, já que creditam às relações sociais de produção e reprodução parte importante da responsabilidade sobre o evoluir da vida dos indivíduos. Afinal, essa compreensão ainda nos fornece as diretrizes para orientar o exercício e a formação profissional numa direção não psicologizante.

No entanto, ao examinarmos as formulações acerca da questão social sistematizadas na edição n.º 3 da revista *Temporalis* (ABEPSS, 2001) – posteriormente consolidadas como referências centrais na formação e na produção intelectual do Serviço Social brasileiro –, evidencia-se uma limitada problematização da centralidade da racialização na conformação histórica da questão social brasileira e do modo como ela atravessa o surgimento, a institucionalização e a direção social da profissão.

Em certa medida, tal lacuna tensiona uma das afirmações formuladas por Netto (2005), que permanece orientando nossas reflexões até o presente: “Se a lei geral opera independentemente de fronteiras políticas e culturais, seus resultantes societários trazem a marca da história que a concretiza” (Netto, 2005, p. 161).

Se o surgimento da profissão está diretamente hipotecado à imposição posta pelas novas forças produtivas que se constituíam no Brasil, há que se considerar quais são as ideias vigentes no período que partem da organização do trabalho e alcançam toda a sociedade. Afinal,

A produção de ideias, de representações, da consciência está, em princípio, imediatamente entrelaçada com a atividade material e com o intercâmbio material dos homens, com a linguagem da vida real. O representar, o pensar, o intercâmbio espiritual dos homens ainda aparece, aqui, como emanção direta do seu comportamento material. (Engels e Marx, 2007, p. 93)

Compreendemos, portanto, que processos macrosociais somente podem ser adequadamente analisados quando considerados à luz das ideologias que orientam hegemonicamente cada período histórico – inclusive as ideologias raciais, particularmente em uma formação social racializada como a brasileira.

Afinal, a reordenação do mundo operada pela expansão capitalista a partir do século XVIII não apenas reorganizou as relações econômicas e políticas em escala global, mas também produziu e consolidou classificações raciais articuladas à divisão de classes. Os desdobramentos desse processo ultrapassam a virada do século XIX para o XX e permanecem incidindo sobre as formas contemporâneas de produção e reprodução das desigualdades sociais.

A apreensão da questão social no interior do Serviço Social brasileiro, especialmente após a Renovação Crítica, estruturou-se fundamentalmente a partir de sua vinculação às contradições inerentes à relação entre capital e trabalho, representando uma importante inflexão teórico-política no enfrentamento das leituras conservadoras e fragmentárias da realidade social. Contudo, considerando as particularidades da formação sócio-histórica brasileira, entendemos que importantes determinações – especialmente aquelas relacionadas à questão racial – permaneceram, durante expressivo período, menos desenvolvidas no interior desse debate.

Não por acaso, formulações posteriores da própria Iamamoto ampliam essa compreensão ao afirmar que a questão social expressa desigualdades econômicas, políticas e culturais das classes sociais “mediatizadas por disparidades nas relações de gênero, características étnico-raciais e formações regionais” (Iamamoto, 2007, p. 160). Mesmo assim, parece-nos relevante considerar que essa ampliação conceitual não alcançou, ainda, no debate profissional e na formação em Serviço Social, a mesma centralidade adquirida pelas formulações anteriormente consolidadas.

A construção da questão social como expressão genérica das desigualdades capitalistas apoia-se em uma noção igualmente abstrata de trabalhador, desconsiderando as determinações históricas que particularizam essa condição no Brasil.

Ao não incorporar a racialização como dimensão constitutiva da formação social, essa leitura universalizante acaba por reiterar um apagamento que não é meramente analítico, mas que incide diretamente sobre os modos de compreensão e intervenção profissional.

A dificuldade recorrente em nomear o racismo como categoria analítica constitutiva da formação social brasileira produziu efeitos diretos sobre a forma como a questão social foi historicamente apreendida no país. Diferentemente de outras formações sociais, como os Estados Unidos da América (Assis, 2022, p. 181), nas quais as tensões raciais se apresentaram de maneira mais explícita no debate público e acadêmico, no Brasil consolidou-se uma tradição de interpretação social marcada pela tendência à diluição, secundarização ou ao deslocamento da dimensão racial, mesmo diante da persistência de profundas desigualdades racialmente estruturadas (ibid., p. 61).

Isso não significa afirmar a inexistência de formulações críticas acerca do racismo no pensamento social brasileiro ou no próprio Serviço Social. Ao contrário, importantes intelectuais contribuíram decisivamente para desvelar as particularidades da formação sócio-histórica brasileira e os mecanismos de produção das desigualdades sociais. Contudo, considerando o peso histórico, o tempo de duração e

a forma como se findou a escravidão e o colonialismo na constituição da sociedade brasileira, entendemos que as determinações raciais nem sempre ocuparam posição de centralidade nas análises.

Nesse sentido, a apreensão da questão social, ainda que profundamente renovada pela tradição crítica marxista no Serviço Social brasileiro, tendeu a operar, em determinados momentos, por meio de uma concepção universalizante do sujeito trabalhador, dificultando a explicitação das hierarquias racialmente estruturadas que conformam concretamente a experiência da classe trabalhadora no Brasil. Assim, compreendemos que a questão social não se constitui apesar do racismo, mas, precisamente, a partir dele.

RACISMO COMO ESTRUTURA DA FORMAÇÃO SOCIAL BRASILEIRA E SUA DETERMINAÇÃO NA QUESTÃO SOCIAL

Quando particularizamos as relações sociais capitalistas no Brasil, examinamos a independência política do país sem desconsiderar sua permanência na condição de dependência econômica, bem como as conexões daí decorrentes. Isso porque os países centrais do capitalismo continuaram a acumular riqueza mesmo após a emancipação política brasileira, sustentando-se, em larga medida, na exploração da força de trabalho e das matérias-primas dos países colonizados e dependentes.

Tal processo passou a ocorrer não mais exclusivamente por meio da ocupação territorial e do monopólio direto da violência, mas igualmente, como apontam Lênin (2011) e Nkrumah (1967), através da exportação de capitais diante do excedente de mais-valor acumulado nos países centrais. Esses capitais financiavam processos de modernização subordinada nos países periféricos, ao mesmo tempo que se mantinha a lógica de exportação de matérias-primas e importação de produtos manufaturados, assegurando a ampliação dos lucros do capital monopolista imperialista.

Para Marini (2011), analisando como ocorreram os processos de desenvolvimento do capitalismo na América Latina – e tendo a relação de dependência não como circunstância nem como anomalia, mas como determinação da formação sócio-histórica brasileira –, há uma relação de dependência dialética entre países capitalistas periféricos e centrais quando determinado grupo de países que está constantemente desenvolvendo a indústria se especializa na produção de manufaturas e os países dependentes da América Latina se especializam (cada vez mais) na

produção de bens primários. É a partir dessa dinâmica que se constitui a situação de dependência. Portanto, o fenômeno da dependência é entendido por Marini (2011, p. 4):

[...] como uma relação de subordinação entre nações formalmente independentes, em cujo marco as relações de produção das nações subordinadas são modificadas ou recriadas para assegurar a reprodução ampliada da dependência.

Para o autor, a dependência é resultado do desenvolvimento desigual da lei do valor, cuja raiz é a determinação da magnitude do valor pelo tempo de trabalho socialmente necessário para a produção de mercadorias, no sistema capitalista mundial, que se desdobra numa relação hierárquica entre centro e periferia, definida a partir de diferentes níveis de produtividade do trabalho. Essa transferência de valor implica um mecanismo de compensação no interior dessas economias dependentes (Marini, 2011).

Esses níveis de produtividade do trabalho ocorrem com a exploração do(a) trabalhador(a) em qualquer economia capitalista; contudo, essa exploração se converte em superexploração da força de trabalho nas economias capitalistas dependentes, em decorrência da conjugação de três mecanismos: da intensificação do trabalho, da extensão/aumento da jornada de trabalho e, principalmente, do acentuado rebaixamento do valor pago para a cesta de consumo da reprodução da força de trabalho.

As relações dialéticas de dependência que propõem a categoria de superexploração da força de trabalho, enquanto “mecanismo compensatório no intercâmbio desigual da transferência de valor” (Oliveira, 2021, p. 172), sem considerar o racismo na sua conformação, não conseguem explicar, em sua totalidade, a particularidade brasileira. Ademais, se analisarmos a superexploração desvinculada do racismo, estaríamos desconsiderando que, no Brasil, ela não é viabilizada sem os processos de desigualdades raciais, de hierarquização (entre trabalhadores(as) brancos(as) e negros(as) e entre quem assume majoritariamente as atividades mais qualificadas e mais bem remuneradas e quem sobra para o trabalho braçal com salários miseráveis), o que seria uma premissa falsa. Portanto, o racismo determina o padrão de expropriação e de acumulação de riquezas no país na dinâmica da superexploração da força de trabalho.

[...] o racismo [...] é um arranjo institucional do capitalismo dependente que, por sua vez, se assenta sobre as transferências desiguais de valor e a

superexploração [...]. Ambas as características se realizam sustentadas pelo racismo – os países dependentes são aqueles cujas populações são, na sua maioria, não brancas e, internamente, a superexploração [...], que em última instância é o aviltamento da vida do trabalhador, ocorre prioritariamente junto a trabalhadores negros e negras. (Ibid., p. 193)

Parece-nos plausível assinalar que racismo, divisão racial e sexual do trabalho e superexploração são eixos determinantes e estruturais da conformação do trabalho e da classe trabalhadora no Brasil. Ademais, o racismo não é uma mera herança do escravismo e da colonização, possível de ser diluída dentro do ordenamento social capitalista; é um elemento determinado e determinante da dinâmica da superexploração da força de trabalho, sob a dependência e o imperialismo (Souza, 2023).

O modo de (re)produção capitalista é que determina as relações sociais de classe, raça e gênero (Saffioti, 2009, p. 25), enquanto uma unidade do diverso. Nesse sentido, não foi escolha das pesquisadoras unir e/ou pinçar essas categorias de análises e juntá-las; elas já estavam postas na realidade concreta desde a formação sócio-histórica brasileira, combinadas na realidade dialética. O que as pesquisadoras buscam, constantemente, é extrair as determinações dessas categorias articuladas na totalidade da vida social, sobretudo das(os) trabalhadoras(es) que atendemos nos mais diversos espaços de trabalho profissional.

Nesse sentido, não é difícil supor que a justificativa de como o(a) trabalhador(a) branco(a) alcançou determinado posto de trabalho (como juiz(a), advogado(a), médico(a), engenheiro(a), etc.), que lhe confere pela ideologia da branquitude determinado poder, será a de que estudou demasiadamente, se esforçou ao máximo, trabalhou muito e, que, por mérito, conseguiu vencer na vida. A resposta fugiria do padrão da normalidade se alguém dissesse que foi por causa da sua supremacia branca, da sociedade assentada no racismo estrutural, da estratificação da classe trabalhadora e de gênero. Isto é, a resposta vem cravejada da falácia da meritocracia.

Para Cida Bento (2022), a ideia comum de meritocracia é a de um conjunto de habilidades intrínsecas a uma pessoa que despende esforço individual e não estabelece nenhuma relação dessas “habilidades” com a história social do grupo a que ela pertence e com o contexto no qual está inserida. Em outras palavras, a ideologia da meritocracia defende que cada pessoa é a única responsável por seu lugar na sociedade, seu desempenho escolar, profissional, etc. Parte de uma ideia totalmente falsificada para chegar a uma conclusão igualmente dissimulada.

O que a branquitude denomina de meritocracia, Clóvis Moura (2021, 2020) e Lélia Gonzalez (2020) analisam e nomeiam de mito da democracia racial,

barragem social, racismo; ademais, na ideia de Brasil moderno não cabe toda a diversidade humana com suas demandas e reivindicações. Assim, a divisão racial e sexual do trabalho não constitui um fenômeno secundário, mas a forma concreta por meio da qual o racismo estrutura a superexploração da força de trabalho no Brasil.

Tendo essa dimensão em perspectiva, e reafirmando a natureza estrutural do racismo, acreditamos que não há sequer uma dimensão da vida social ou manifestação da questão social que não seja conformada pelo racismo. O centro da nossa análise acerca das imbricações entre a questão racial e a questão social é o racismo. É fundamental que recuperemos a formação social brasileira e que extraíamos dela as determinações que nos últimos tempos se fizeram impossíveis de não serem notadas. (Assis, 2022, p. 232)

Mesmo em elaborações mais recentes sobre a questão social (Iamamoto, 2007; Santos, 2012; Silva, 2014), que buscaram recuperar dimensões fundamentais da formação social brasileira, observa-se a persistência de uma lacuna analítica relevante: a limitada centralidade conferida à população negra e às determinações raciais na constituição histórica das desigualdades sociais no país.

Ainda que tais interpretações reconheçam a centralidade do trabalho na conformação das relações sociais capitalistas, a transição do trabalho escravizado para o trabalho livre frequentemente aparece desvinculada dos processos de racialização que estruturaram essa passagem histórica. Nesse movimento, o trabalhador negro tende a ser subsumido a uma concepção universal e abstrata de classe trabalhadora, dificultando a apreensão das particularidades concretas por meio das quais a exploração capitalista se realizou no Brasil.

Considerando uma formação social marcada por quase quatro séculos de escravização de africanos e seus descendentes, pela política de branqueamento e pela consolidação do mito da democracia racial, entendemos que o racismo não constitui elemento periférico da questão social brasileira, mas, sim, determinação fundamental de sua constituição histórica e de suas formas contemporâneas de expressão.

A centralidade da dimensão racial na conformação da sociedade brasileira pode ser observada nas formulações que, especialmente a partir da década de 1930, buscaram interpretar a chamada “questão nacional”. Em parte dessas produções, o chamado *racismo científico* (Assis, 2022, p. 86) operou como matriz explicativa, estabelecendo hierarquias entre as raças e associando a população negra ao atraso,

à inferioridade e à criminalidade. Essas concepções, longe de marginais, integraram o núcleo das interpretações sobre o país e informaram a organização da totalidade da vida social.

A institucionalização do Serviço Social ocorre nesse mesmo horizonte histórico, marcada pela vigência de projetos eugenistas, por uma suposta democracia racial e por uma leitura da sociedade que naturaliza a hierarquização racial. Tal contexto não apenas estruturou a organização da força de trabalho, como também incidiu diretamente sobre a profissão, contribuindo para a reprodução de uma apreensão da questão social dissociada da dimensão racial.

A organização da força de trabalho no Brasil se constitui estruturada por clivagens raciais e sexuais que produzem posições desiguais no interior da classe trabalhadora. No capitalismo brasileiro, essas clivagens não operam como dimensões externas, mas como elementos constitutivos da própria dinâmica da superexploração da força de trabalho, da raça e do gênero.

A constituição do trabalho livre no Brasil não rompeu com a lógica racial herdada da escravidão; ao contrário, reorganizou-a por meio de hierarquias raciais e sexuais que seguiram estruturando o acesso ao trabalho, à renda e à cidadania. A transição do trabalho escravizado para o trabalho livre não implicou a incorporação plena da população negra às novas formas de organização produtiva; ao contrário, promoveu sua reinscrição em posições estruturalmente precarizadas e subalternizadas.

Assim, a inserção da população negra no mercado de trabalho – formal e informal – não se deu apenas sob condições mais agudas de precarização e superexploração, mas a partir de uma lógica histórica de subalternização que a situou em posições socialmente desvalorizadas no interior da divisão social, sexual e racial do trabalho. Nesse sentido, é necessário analisar a

[...] conformação desigual e combinada da divisão internacional do trabalho [...] e fazer algumas mediações quando se trata de tematizar o precariado [...]. A primeira delas é dada pelas clivagens existentes entre Norte e Sul. Nas periferias, o proletariado nasceu eivado da condição de precariedade. Bastaria dizer que o proletariado no Brasil – e em vários outros países que vivenciaram o escravismo colonial – efetivamente floresceu a partir da abolição do trabalho escravo, herdando a chaga de um dos mais longevos períodos de escravidão, de modo que sua precarização não é a exceção, mas um traço constante de sua particularidade desde a origem. [...] nosso proletariado sempre se confundiu com a condição de precariedade, que é traço marcante de sua ontogênese [...]. (Antunes, 2020, pp. 63-64)

Trata-se de um padrão constitutivo da formação social brasileira, na qual a exploração econômica se articula à produção e reprodução de hierarquias raciais que extrapolam a esfera estritamente produtiva.

Essas hierarquias, forjadas no processo escravista e reatualizadas nas distintas configurações do capitalismo brasileiro, não se expressam somente na ocupação desigual dos postos de trabalho ou no acesso diferenciado a direitos, mas também na produção de representações, valores e classificações sociais que operam na legitimação cotidiana dessas desigualdades.

Nesse sentido, Gonzalez (2020) analisou que, nas ocupações manuais, persistem, de forma mais evidente, as desigualdades raciais entre as trabalhadoras. Isso porque uma massa da força de trabalho feminina negra está empregada nos serviços e, para a autora, é “[nos] serviços, [que] encontramos o ‘lugar natural’ da mulher negra que trabalha nas cidades: o emprego doméstico” (Gonzalez, 2020, p. 194). Portanto, são elas, as mulheres negras, majoritariamente, as responsáveis pela reprodução da força de trabalho das mulheres brancas da classe trabalhadora. Isto é, enquanto as mulheres brancas ocupam os postos de trabalho mais vantajosos e mais bem remunerados (tendo em vista os anos de estudo e de diversas qualificações, além de serem favorecidas pela ideologia da branquitude), as mulheres negras estão em suas casas realizando os mais diversos trabalhos domésticos e de cuidados (Santana, 2023).

À vista disso, esse processo se expressa de forma particular na trajetória das mulheres negras, historicamente vinculada às atividades de reprodução social e aos setores mais precarizados do mercado de trabalho, evidenciando a continuidade de padrões estruturais que remontam à escravidão. Logo, não é coincidência, mas uma determinação estrutural capitalista, pois permanece impondo às mulheres negras a base da pirâmide social há quase cinco séculos e meio.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As dificuldades observadas na apreensão da questão social decorrem, em grande medida, de uma tradição analítica que historicamente tratou de maneira pouco articulada as dimensões de classe, raça e gênero. Ainda que a produção teórica do Serviço Social brasileiro tenha avançado significativamente ao afirmar a centralidade das relações capitalistas na conformação da sociabilidade (Netto, 2005; Iamamoto, 2007), tal elaboração nem sempre incorporou, com igual prioridade, as determinações históricas que estruturam a formação social brasileira.

Nesse processo, o racismo frequentemente apareceu de forma secundarizada ou subsumida a categorias mais universalizantes de classe social, dificultando a apreensão concreta da experiência histórica da classe trabalhadora no país. Assim, compreendemos que a questão social, embora amplamente elaborada a partir da crítica às desigualdades produzidas pelo capitalismo monopolista imperialista, ainda demanda maior adensamento teórico no que se refere às mediações raciais e de gênero.

Sustenta-se, portanto, que a questão social no Brasil demanda ser apreendida a partir das particularidades da formação social brasileira, marcada pela indissociável relação entre exploração de classe, hierarquização racial e divisão sexual do trabalho. Nessa direção, compreender sua constituição histórica implica reconhecer que a classe trabalhadora brasileira não se apresenta de forma homogênea ou abstrata, mas é configurada por determinações concretas de raça, gênero e classe, que conformam desigualmente as condições de vida e trabalho dos sujeitos sociais.

Desse modo, o apagamento da dimensão racial na apreensão da questão social não se configura como mera lacuna teórica, mas como expressão de uma formação social que historicamente naturalizou a hierarquização racial.

Nesse cenário, o monumental investimento estatal na criação, no espraio e na manutenção do mito da democracia racial talvez – e apenas talvez – tenha se constituído como um dos principais muros erguidos entre o racismo e o pensamento social crítico brasileiro, alcançando, conseqüentemente, o Serviço Social. Trata-se de uma barreira que possibilitou o ocultamento das disparidades raciais que conformam as relações sociais no Brasil, recobrando-as sob uma espécie de cortina culturalista capaz de deslocar, suavizar ou mesmo negar a materialidade da violência racial constitutiva da sociabilidade brasileira.

É necessário ter em vista que a construção de uma perspectiva efetivamente antirracista exige, antes de tudo, o reconhecimento do racismo como estrutura constitutiva da formação social brasileira. Reconhecê-lo, analisá-lo criticamente e negar sua reprodução não constitui apenas um posicionamento ético-político, mas uma exigência do próprio método dialético, cuja apreensão da realidade demanda o enfrentamento das contradições que a constituem. Afinal, não é possível combater aquilo que não se conhece.

Essas interpretações – muitas das quais marxistas ou marxianas – ao não levarem em conta que o racismo no Brasil determina as relações de (re)produção capitalista, ocultam a realidade de que gerações e gerações da parcela majoritária da classe trabalhadora viveram na transição do trabalho escravo para o trabalho livre (Martins, 2021, p. 32).

Mas as pesquisas que nos trouxeram até aqui nos animam, pois demonstram que há um contingente importante de pesquisadores(as) que rejeitam linhas interpretativas que confirmam centralidade à classe, escalonando as demais “opressões”.⁵ Nesse sentido, já se nota atualmente no Serviço Social um debate acerca da questão social que aparece em teses, dissertações e em textos publicados em periódicos da categoria (Assis, 2022).⁶ Muitos desses questionamentos partem da reconhecida necessidade de se conjugar gênero, raça e classe sob uma perspectiva orientada pela teoria social de Marx. Os(as) autores(as) que se apoiam nessa tríade,⁷ para a interpretação desta sociedade, defendem que essas dimensões estruturantes em nada infirmam a perspectiva da sociedade de classes; ao contrário, conferem-lhe determinações que contribuem para o desvendamento do real.

As investigações que culminaram neste trabalho indicam que a concepção de questão social consolidada no interior do projeto profissional ainda apresenta limites para a apreensão e a intervenção na realidade brasileira, particularmente quando desconsidera a centralidade das relações raciais na constituição da sociabilidade nacional. Não se pode ignorar, contudo, que assistentes sociais negras vêm produzindo um rico e potente acúmulo teórico, político e profissional, tensionando os fundamentos da profissão e ampliando as possibilidades críticas de leitura da realidade social.

Portanto, nessa direção, torna-se cada vez mais evidente que ou enegrecemos o Projeto Ético-Político do Serviço Social ou corremos o risco de esmaecer as cores dos valores nos quais ele historicamente se apoia. Para tanto, é premente que a formação profissional (Rocha, 2014; Silva, 2017) incorpore as relações raciais de maneira transversal em toda a formação acadêmico-profissional, rompendo com o silêncio historicamente produzido em torno do racismo no interior da profissão.

5. Souza, 2019; Silva, 2017; Lira, 2019; Eurico, 2011; Vitorio, 2019; Rocha, 2014 Santos, 2020; Ferreira, 2020, *apud* Assis, 2022.

6. Cabe aqui destaque a revista *Temporalis*, número 42, que em seu editorial afirma: “Inspirada pelo caminho de luta e resistência abraçado pela profissão, a 42ª edição da revista celebra os 20 anos da histórica *Temporalis* 3, peça fundamental na consolidação das novas Diretrizes Curriculares e na compreensão da questão social como eixo articulador dos conteúdos que compõem a nossa formação e trabalho profissional” (Irineu *et al.*, 2021, p. 07).

7. A tradição marxista conta com valorosas elaborações nas quais o racismo é considerado elemento central, entre elas estão Fanon (2008), Williams (2012), Moura (1983; 2021; 1983 etc.), Gonzalez (1980), Davis (2017; 2018), *apud* Assis (2022).

Tratar transversalmente as relações raciais pode contribuir, inclusive, para enfrentar a fragmentação que marca a formação acadêmica e que, no caso do Serviço Social, limita a apropriação crítica de seus próprios fundamentos.

REFERÊNCIAS

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENSINO E PESQUISA EM SERVIÇO SOCIAL (ABEPSS) (2001). *Temporalis*, n. 3. jan./jul. Brasília, ABEPSS.
- ANTUNES, Ricardo (2020). *O privilégio da servidão. O novo proletariado de serviços na era digital*. São Paulo, Boitempo.
- ASSIS, Eliane Santos de (2022). *A fundamental radicalização e racialização da questão social para um projeto profissional antirracista no Serviço Social*. Tese de doutoramento em Serviço Social. São Paulo, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.
- ASSIS, Eliane Santos de e SANTANA, Lucinete Rodrigues de (2022). Capitalismo racista e questão social. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL: QUESTÃO SOCIAL, PANDEMIA E SERVIÇO SOCIAL EM DEFESA DA VIDA E DE UMA EDUCAÇÃO EMANCIPADORA, 17, Rio de Janeiro. *Anais...* Rio de Janeiro, ENPSS. Disponível em: <https://www.abepss.org.br/enpess-anais/public/arquivos/00654.pdf>. Acesso em: 5 abr. 2026.
- BARBOSA, Alexandre de Freitas (2008). *A formação do mercado de trabalho no Brasil*. São Paulo, Alameda.
- BENTO, Cida (2022). *O pacto da branquitude*. São Paulo, Companhia das Letras.
- CAVALCANTI, Tiago Muniz (2021). *Sub-humanos: o capitalismo e a metamorfose da escravidão*. São Paulo, Boitempo.
- DAMASCENO, Wagner Miquéias (2022). *Racismo, escravidão e capitalismo no Brasil: uma abordagem marxista*. São Paulo, Minerva.
- DOMINGUES, Petrônio (2019). *Uma história não contada: negro, racismo e branqueamento em São Paulo no pós-abolição*. São Paulo, Senac.
- FAUSTINO, Deivison Mendes e GÓES, Weber Lopes (2022). Capitalism and racism in the Longe Durée: an analysis pf their reflexive determinations. *Agrarian South: Journal of Political Economy*, v. 11, n. 1.
- GONÇALVES, Renata e NASCIMENTO, Tamires Guimarães do (2021). Entre a divisão sexual e a divisão racial do trabalho: a precarização das relações de trabalho das mulheres negras. *O público e o privado*, n. 40. Disponível em: <https://revistas.uece.br/index.php/opublicoeoprivado/article/view/7461/6320> Acesso em: 17 abril 2026.

- GONZALEZ, Lélia (2020). “Racismo e sexismo na cultura brasileira”. In: RIOS, Flavia e LIMA, Márcia (org.). *Por um feminismo afro-latino-americano*. Rio de Janeiro, Zahar.
- IAMAMOTO, Marilda Vilela e CARVALHO, Raul de (2005). *Relações Sociais e Serviço Social no Brasil. Esboço de uma interpretação histórico-metodológica*. 17. ed. São Paulo, Cortez.
- IAMAMOTO, Marilda V. (2007). *O Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social*. São Paulo, Cortez.
- IAMAMOTO, Marilda V. (2019). Renovação do Serviço Social no Brasil e desafios contemporâneos. *Serviço Social e Sociedade*, n. 136, São Paulo, Cortez.
- IANNI, Octávio (1978). *Escravidão e racismo*. São Paulo, Hucitec.
- IRINEU, Bruna A. et al. (2021). Crise capitalista, questão social no Brasil e Diretrizes Curriculares. *Temporalis*, n. 42. Brasília, ABEPSS.
- LÊNIN, Vladímir Ilitch (2011). *O imperialismo, etapa superior do capitalismo*. Campinas, Navegando.
- MARINI, Ruy Mauro (2011). “Dialética da Dependência”. In: TRASPADINI, Roberta e STÉDILE, João Pedro (org.). *Ruy Mauro Marini: vida e obra*. São Paulo, Expressão Popular.
- MARTINS, Tereza Cristina Santos (2021). “Crise do capital e Pandemia a “questão social” atravessada por determinações do racismo”. In: EURICO, M. C. et al. *Questão Racial, Serviço Social e desafios contemporâneos*. Campinas, Papel Social.
- MARX, Karl (2014). *O Capital*. Livro I. São Paulo, Boitempo.
- MARX, Karl e ENGELS, Friedrich (2007). *A ideologia alemã*. São Paulo, Boitempo.
- MENDES, Jussara M. R. e ALMEIDA, Bernadete L. F. (2014). As recentes tendências da pesquisa em Serviço Social. *Revista Serviço Social & Sociedade*, n.120: Formação, trabalho e lutas sociais, São Paulo, Cortez.
- MONSMA, Karl (2010). Vantagens de imigrantes e desvantagens de negros: emprego, propriedade, estrutura familiar e alfabetização depois da abolição no oeste paulista. *Revista de Ciências Sociais*, v. 53, n. 3, p. 509-543. Rio de Janeiro, ANPOCS.
- MOURA, Clóvis (2020). *Dialética radical do Brasil negro*. São Paulo, Anita Garibaldi.
- MOURA, Clóvis (2021). *Negro: de bom escravo a mau cidadão?* São Paulo, Dandara.
- NETTO, José Paulo (2005). *Capitalismo monopolista e Serviço Social*. 4. ed. São Paulo, Cortez.
- NKRUMAH, Kwame (1967). *Neocolonialismo: último estágio do imperialismo*. Rio de Janeiro, Civilização Brasileira.
- OLIVEIRA, Dennis de (2021). *Racismo estrutural: uma perspectiva histórico-crítica*. São Paulo, Dandara.

- QUIJANO, Aníbal (2005). “Colonialidade do poder, Eurocentrismo e América Latina”. In: QUIJANO, Aníbal. *A colonialidade do saber: eurocentrismo e ciências sociais*. Buenos Aires, Perspectivas latino-americanas. Disponível em: http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/sur-sur/20100624103322/12_Quijano.pdf Acesso em: 19 abr. 2026.
- ROCHA, Roseli da Fonseca (2014). *A incorporação da temática étnico-racial no processo de formação em Serviço Social: avanços e desafios*. Tese de doutoramento em Serviço Social. Rio de Janeiro, Universidade Federal do Rio de Janeiro.
- SAFFIOTI, Heleith (2009). *Ontogênese e filogênese do gênero: ordem patriarcal de gênero e a violência masculina contra mulheres*. Série estudos e ensaios. Ciências Sociais. FLACSO Brasil. Disponível em: https://flacso.redelivre.org.br/files/2015/03/Heleith_Saffioti.pdf Acesso em: 21 abr. 2026.
- SANTANA, Lucinete Rodrigues de (2013). *Nós, mulheres negras. Determinações do capitalismo, racismo e sexismo nas condições de trabalho e de vida das mulheres negras atendidas nas Varas de violência doméstica do TJSP*. Tese de doutoramento em Serviço Social. São Paulo, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.
- SANTOS, Josiane Soares (2012). “Questão Social” particularidades no Brasil. São Paulo, Cortez.
- SILVA, Ana Paula Procópio (2017). *O contrário de casa grande não é senzala. É quilombo! A categoria práxis negra no pensamento de Clóvis Moura*. Tese de doutoramento em Serviço Social. Rio de Janeiro, Universidade Federal do Rio de Janeiro.
- SILVA, Ivone M. F. (2014). *Questão social e Serviço Social no Brasil: fundamentos sócio-históricos*. 2. ed. Campinas/Cuiabá, Papel Social/EDUFTM.
- SOUZA, Cristiane Luíza Sabino (2023). A indissociabilidade entre racismo e superexploração da força de trabalho. *Serviço Social & Sociedade*, v. 146, n.1, pp. 16-35. São Paulo, Cortez. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/4XC6y7XCQj3L8R-VFrSvGFGD/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 21 abr. 2026.
- WILLIAMS, Eric (2012). *Capitalismo e escravidão*. São Paulo, Companhia das Letras.

A RELAÇÃO CONTRADITÓRIA-PORÉM-NECESSÁRIA ENTRE PRODUÇÃO E REPRODUÇÃO SOCIAL

Camila Carduz Rocha
Camila Caroline de O. Ferreira
Larissa Moretti Blanco

INTRODUÇÃO

O Serviço Social se constitui como uma profissão historicamente situada na divisão social e técnica do trabalho, atuando de forma direta no campo da (re) produção social da força de trabalho. Trata-se de uma especialização do trabalho coletivo que emerge no contexto do capitalismo monopolista, vinculada às necessidades de regulação das refrações da “questão social” (Netto, 2001).¹ Nesse sentido, incide sobre a (re)produção da classe trabalhadora,² operando na mediação entre Estado e sociedade, particularmente no âmbito das políticas sociais, fundamentais à reprodução ampliada da sociabilidade capitalista.

-
1. De acordo com Netto (2001), o uso de aspas na expressão “questão social” evidencia seu caráter ideológico e mistificador. Segundo ele, desde meados do século XIX, o termo foi apropriado pelo pensamento conservador para naturalizar a miséria e os conflitos de classe, reduzindo-os a problemas passíveis de reformas pontuais. Em contrapartida, a tradição crítica emprega a expressão de forma demarcada, a fim de explicitar seu conteúdo político e reafirmar que se trata de uma manifestação inerente à exploração capitalista.
 2. Em Marx, o termo “reprodução” é ambíguo, apesar de frequentemente associado à reprodução do modo de produção como totalidade. No âmbito do feminismo marxista, contudo, o conceito é deslocado para enfatizar a manutenção da vida em suas dimensões cotidiana e geracional, abarcando o conjunto de atividades – físicas, emocionais e mentais – implicadas na reprodução da força de trabalho (Fonseca, 2025). Tal diferenciação inscreve-se em um debate ainda em aberto na literatura, indicando a necessidade de aprofundamento teórico e político quanto ao alcance e às implicações dessas categorias.

Essa inserção confere ao Serviço Social um caráter essencialmente contraditório. Ao mesmo tempo que a profissão responde a demandas de gestão e controle social, contribuindo para a manutenção da ordem vigente e para a autorregulação do capital, ela também atua diretamente junto a sujeitos(as)(es) submetidos(as)(es)³ a relações de exploração, expropriação, opressão, dominação e alienação, buscando garantir condições mínimas de sobrevivência por meio do acesso a direitos.

Tal tensão se aprofunda em contextos de austeridade e avanço neoliberal, nos quais a retração das políticas públicas e a crescente precarização do trabalho deslocam progressivamente para as famílias e, de forma particular, para as mulheres e corpos feminizados, a responsabilidade pela reprodução da força de trabalho. Nesse cenário, evidencia-se ainda que o Serviço Social, no Brasil, é uma profissão majoritariamente marcada pela feminização e pela presença de trabalhadoras pretas, pardas e indígenas (CFESS, 2022), demonstrando, em sua própria constituição, relações racializadas, generificadas e territorializadas que organizam e garantem o trabalho reprodutivo na sociedade capitalista e hierarquizam a própria classe trabalhadora.

É nesse horizonte que a Teoria da Reprodução Social (TRS) oferece uma contribuição decisiva para a análise crítica do Serviço Social e de seu lugar na totalidade social, ao apreender o capitalismo como uma unidade entre produção de mercadorias e (re)produção da força de trabalho, marcada por uma relação necessária-porém-contraditória⁴ (Ferguson, 2021; Ruas, 2020) entre esses dois âmbitos.

-
3. Destacamos que o presente texto adota a linguagem neutra e não binária. Embora essa escolha possa, por vezes, afetar a fluidez da leitura, partimos do entendimento de que a linguagem é um campo de disputa política, e não um meio neutro de comunicação. Em situações específicas, contudo, manteve-se o masculino para evidenciar estruturas históricas de poder. Consideramos que o uso da linguagem neutra e não binária expressa o reconhecimento da diversidade de identidades de gênero e reafirma o compromisso ético-político com a emancipação humana e a superação das opressões.
 4. Como será discutido, se, por um lado, o capital depende da constante disponibilidade de força de trabalho para a extração de mais-valor (Fontes, 2010), por outro, busca sistematicamente reduzir os custos de sua reprodução, desresponsabilizando-se por sua sustentação. Essa dinâmica se apoia na apropriação e desvalorização de trabalhos reprodutivos, por vezes completamente invisibilizados, realizados majoritariamente por corpos generificados como femininos, racializados como não brancos e territorializados. Ao evidenciar que tais opressões são constitutivas ao desenvolvimento capitalista, a TRS coloca em evidência como a reprodução da força de trabalho envolve simultaneamente processos de produção da vida e de produção da morte, atingindo de forma desigual populações historicamente marginalizadas.

Além disso, a TRS permite compreender a (re)produção da força de trabalho⁵ atravessada por relações racializadas, generificadas e territorializadas, ampliando a apreensão da “questão social” ao considerar as opressões como fundantes da sociabilidade capitalista e expandindo a noção de classe trabalhadora para além do trabalho assalariado. Por fim, permite situar o Serviço Social como parte dessa dinâmica de (re)produção da força de trabalho, inserido na divisão sociotécnica do trabalho e marcado pela sua histórica feminização e racialização (Rocha, Beltrão e Oliveira, 2025).

É justamente a partir dessas contribuições que se torna possível aprofundar a análise no interior da tradição marxiana, buscando localizar, em seus próprios fundamentos teórico-metodológicos, os elementos que permitem apreender a unidade entre produção e (re)produção. Em outros termos, se a TRS explicita e atualiza essa relação necessária-porém-contraditória no capitalismo contemporâneo, ela o faz em diálogo com uma perspectiva de totalidade já presente na obra de Marx, ainda que não sistematizada sob os mesmos termos. Desse modo, o recurso à análise dos conceitos de produção e reprodução em Marx permite aprofundar o debate, evidenciando como essas determinações já se encontram inscritas na crítica da economia política.

PRODUÇÃO E REPRODUÇÃO EM MARX: ELEMENTOS PARA ANÁLISE DA (RE)PRODUÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO

Embora o objetivo deste item seja localizar, no interior da obra de Marx, as determinações relativas aos conceitos de produção e reprodução, é necessário reconhecer que tal distinção possui um caráter eminentemente analítico, e não ontológico. Isso porque, no pensamento marxiano, essa apreensão não se realiza

5. Como assinala Fonseca (2025), a reprodução da força de trabalho, no capitalismo, pode ser compreendida como a própria produção da vida humana (*life-making*) sob condições historicamente determinadas de expropriação. Isso significa que a manutenção e renovação da vida – em suas dimensões materiais, afetivas e sociais – realizam-se em um contexto no qual o acesso aos meios de produção e de subsistência encontra-se privatizado e subordinado à lógica de valorização do capital. Nessa chave, a reprodução da vida não se apresenta como um processo externo ou complementar à produção de valor, mas como seu pressuposto necessário, ainda que estruturalmente tensionado por ela. É precisamente para explicitar essa relação simultânea de dependência e contradição entre produção da vida e produção de valor que as teóricas feministas da reprodução social propõem recolocar os processos de produção e reprodução da força de trabalho no centro da análise da (re)produção da sociedade como totalidade.

por meio da fragmentação entre produção e reprodução como “esferas autônomas”, mas a partir de um método de análise orientado por uma perspectiva de totalidade, que busca capturar as múltiplas determinações que constituem a vida social em sua unidade *concreta, dialética e contraditória*.

Na tradição inaugurada por Marx, a interpretação da vida social parte de uma premissa fundamental: a produção das condições materiais de existência como fundamento de toda a história humana. Nessa perspectiva, a necessidade de produzir os meios indispensáveis à subsistência confere ao trabalho o estatuto de ato originário e estruturante desse processo. Marx enfatiza que o trabalho envolve um processo composto por três elementos fundamentais: uma atividade orientada a um fim, o objeto de trabalho e os meios de trabalho. Seu resultado culmina em um produto, um valor de uso, que corresponde a um elemento da natureza cuja forma foi modificada para atender a necessidades humanas.

Essa concepção, tal como apreendida por Marx, constitui o núcleo ontológico do conceito de produção em sua teoria, ao evidenciar que, do ponto de vista de seus fundamentos, a produção não se reduz à mera produção de mercadorias nem aos limites da dimensão econômica em sentido estrito, mas designa, antes de tudo, o processo pelo qual os seres humanos, por meio do trabalho, produzem – e reproduzem – suas condições materiais de existência, qualquer que seja a forma de sociedade. Essa compreensão expressa, assim, a dimensão universal e trans-histórica do trabalho.

Sendo o trabalho uma forma especificamente humana de atividade, é por meio dele que o(a)(e) indivíduo(a)(e) ultrapassa suas determinações mais imediatas e biológicas e não apenas transforma a natureza segundo fins previamente concebidos, mas também se transforma, produzindo-se como ser genérico e afirmando sua sociabilidade como momento constitutivo do ser social (Marx, 2013; Lukács, 2018).

Esse processo, contudo, não se realiza de forma abstrata ou isolada, mas como resultado de experiências acumuladas e transmitidas ao longo de gerações. Disso decorre o reconhecimento de uma dupla dimensão. Em primeiro lugar, do ponto de vista material, os produtos do trabalho não se apresentam apenas como resultados, mas também como condições de novos processos produtivos.⁶

6. Todo valor de uso, ao ingressar em um novo ciclo, pode assumir a função de meios de produção – seja como objeto de trabalho, seja como meio de trabalho –, evidenciando o caráter contínuo, histórico e cumulativo da atividade produtiva. Desse modo, o processo de trabalho configura-se como um circuito de transformações no qual o trabalho pretérito se objetiva nos meios de produção e é reativado pelo trabalho presente, constituindo a base material que permite a reprodução contínua da vida social.

Em segundo lugar, essa continuidade não se limita à reposição de seus elementos materiais, mas envolve, simultaneamente, a constituição e a renovação de relações sociais – e de formas de consciência social jurídicas, políticas, religiosas, etc. (Lukács, 2018) – que tornam o trabalho possível, já que, no processo de trabalho, estabelecem-se relações coletivas.

É nessa unidade que se evidencia o caráter indissociável entre produção e reprodução, compreendidas como momentos de um mesmo processo histórico, no qual a própria continuidade da vida social, material e simbólica depende da permanente rearticulação entre as condições de produção e os mecanismos de sua reprodução. Nessa perspectiva, a produção diz respeito ao conjunto de relações por meio das quais se constituem as condições necessárias à satisfação das necessidades humanas, ao passo que a reprodução se configura como o movimento que assegura a continuidade e a renovação desse processo.

No interior do modo de produção capitalista, contudo, a unidade entre produção e reprodução é tensionada por uma cisão aparente e historicamente determinada. À medida que a produção assume a forma dominante de mera produção de mercadorias, os objetos produzidos pelo trabalho deixam de se orientar diretamente pela satisfação de necessidades humanas, passando a integrar um sistema regido pela troca e pela valorização do valor. Nesse deslocamento, a própria finalidade da atividade produtiva é reconfigurada: a produção da vida material torna-se subordinada à lógica mercantil, de modo que o trabalho concreto é progressivamente subsumido à dinâmica de valorização do capital, convertendo-se em mero meio de expansão do valor.

As determinações dessa cisão remetem ao contexto de transição ao modo de produção capitalista, no qual a assim chamada acumulação primitiva se desenvolve por meio de mecanismos sistemáticos e violentos de expropriação. Nesse contexto, opera-se a separação entre produtores(as) diretos(as)(es) e seus meios de produção, tendo como elemento central a transformação da terra – compreendida por Marx como “meio universal de trabalho” – em propriedade privada (Marx, 2013; Wood, 1998).

Longe de constituir um fenômeno restrito à Europa, essa dinâmica se espalha por diferentes territórios, articulando-se a formas diversas de violência e dominação. Os cercamentos de terras comuns (Marx, 2013; Wood, 1998; Federici, 2017), que expulsaram camponeses(as) de suas condições de reprodução, encontram correspondência nos processos de colonização, escravização e extermínio de povos originários nas Américas, na Ásia e na África. A expansão colonial, a escravidão transatlântica e o saque de territórios e recursos não apenas forneceram as condições

materiais para a acumulação de capital nos países de capitalismo nascente, como também instituíram hierarquias raciais e de gênero que passaram a estruturar a divisão do trabalho em escala mundial. Desse modo, a constituição do capitalismo implicou, desde sua origem, uma articulação entre expropriação, violência e reorganização das formas de produção e reprodução da vida.

À medida que o capitalismo se consolida, essa dinâmica engendra uma separação crescente entre a produção de valor, orientada pela lógica do lucro, e a produção da vida, isto é, a reprodução da força de trabalho. Tal cisão assume contornos espaciais, temporais e institucionais cada vez mais definidos e em escala cada vez maior, reconfigurando profundamente as relações sociais e generalizando a imposição da subordinação da segunda à primeira (Fonseca, 2024).

Essa aparente separação é comumente apreendida como uma distinção entre uma “esfera econômica” e outra “não econômica”. Assim, de um lado, temos o terreno da troca mercantil e do trabalho assalariado, isto é, o espaço em que indivíduos(as)(es) realizam uma jornada de trabalho e recebem, em contrapartida, um salário, sob a aparência de uma relação de igualdade entre capital e trabalho. De outro, o Estado, as instituições jurídicas e os regimes de propriedade, concebidos como instâncias apenas condicionadas, mas não determinadas pela economia.

Essa visão míope e superficial do que seria a chamada “esfera da produção”, segundo Bhattacharya (2023), oculta dois processos relacionados: i) a separação entre o político e o econômico, exclusiva do capitalismo; e ii) o processo real de dominação e expropriação que ocorre além da troca “igual” entre capitalistas e trabalhadores(as). Ademais, tal concepção permanece circunscrita à aparência dos fenômenos, na medida em que dissocia o processo econômico de seu fundamento efetivo: o trabalho humano enquanto base social da produção.

Nesse contexto, a tarefa do pensamento crítico consiste em reinscrever o trabalho “como fonte de valor e como expressão da própria vida social da humanidade, devolvendo ao processo econômico seu componente *confuso, sensorial, generificado, racializado e indisciplinado*: seres humanos vivos capazes de seguir ordens, assim como desprezá-las” (Bhattacharya, 2023, pp. 121-122; grifos nossos). Nessa direção, a crítica à separação entre econômico e não econômico, isto é, entre produção de valor e reprodução da força de trabalho, permite desvelar o caráter social, histórico e contraditório do processo de produção capitalista, recolocando no centro da análise sujeitos(as)(es) concretos(as)(es) que a produzem e sustentam.

O binômio produção-reprodução, isto é, a separação entre espaços de produção de valor e espaços de reprodução da força de trabalho, pode ser apartado em

sentido estritamente espacial, mas na verdade está unido em sentido teórico e operacional, uma vez que “são formas históricas particulares de aparência pelas quais o capitalismo se expressa”.

Para Marx, o conceito de reprodução social designa o movimento de reposição e continuidade da sociedade enquanto totalidade concreta, ultrapassando uma compreensão estrita à reprodução da força de trabalho. Trata-se da reprodução das condições gerais de existência social, o que abrange não apenas os meios de produção, mas também as relações sociais que os estruturam, as formas institucionais e os modos historicamente determinados de organização da vida (Marx, 2013; Bhattacharya, 2023).

No interior dessa totalidade, contudo, a força de trabalho – *enquanto mercadoria sui generis* – adquire centralidade, uma vez que sua produção, manutenção e renovação contínuas, tanto no plano cotidiano quanto geracional, constituem pressupostos indispensáveis à própria reprodução do capital. Ou seja, se a reprodução social diz respeito à continuidade da sociedade em sua totalidade, no capitalismo essa continuidade se ancora, de modo decisivo, na reprodução permanente da força de trabalho como condição estruturante do próprio processo produtivo.

É precisamente a partir dessa centralidade que se torna necessário aprofundar a análise da força de trabalho em sua especificidade histórica, examinando-a não apenas como uma mercadoria entre outras, mas como condição viva e indispensável à valorização do capital e à produção e reprodução da vida. Tal deslocamento permite evidenciar a dependência estrutural do capital em relação aos processos de reprodução da força de trabalho, abrindo caminho para a discussão acerca do estatuto singular dessa *mercadoria* e de sua inserção necessária-porém-contraditória na dinâmica capitalista.

A FORÇA DE TRABALHO COMO MERCADORIA ESPECIAL E A DEPENDÊNCIA DO CAPITAL EM RELAÇÃO AOS PROCESSOS DE REPRODUÇÃO SOCIAL

Como discutido, ao transformarem seu entorno pelo trabalho, os seres humanos se transformam concomitantemente, desenvolvendo, acumulando e passando adiante possibilidades cada vez mais diversas e sofisticadas de (re)produzir a vida. O trabalho é, portanto, a “premissa da história humana” e o que nos diferencia dos demais seres naturais (Ferguson, 2016, pp. 48-49, nota de rodapé 43 apud Fonseca, 2024, p. 228).

O modo de produção capitalista é a forma pela qual, atualmente, (re)produzimos a nossa existência no mundo. Neste momento histórico específico, os meios de trabalho, os objetos de trabalho e os produtos do trabalho, no entanto, não efetivam seu potencial humanizador em toda a sua plenitude: em vez de servirem à “interação consciente, afetiva, criativa e carregada de sentidos entre os seres humanos e o mundo ao seu redor” (Bannerji ([1991] 2020; [2005] 2022) apud Fonseca, 2024, p. 228), são monopolizados pela classe social dominante para geração de valor e de lucro.

Sob a lógica capitalista, até mesmo a força de trabalho se torna uma mercadoria a ser vendida no mercado. O que Marx nos revela, enfatizando a violência intrínseca aos processos de emergência e espraçamento do capitalismo, é justamente a subsunção do trabalho enquanto atividade produtora de valores de uso à produção de valores de troca.

Em outras palavras, diante da expropriação dos meios de (re)produção da vida material, a alternativa restante à massa expropriada passa a ser a sujeição ao trabalho assalariado, mediante a venda da força de trabalho, entendida como “o complexo das capacidades físicas e mentais que existem na corporeidade, na personalidade viva [...]” dos seres humanos (Marx, 2013, p. 312), em troca de um salário que passa a mediar o acesso às condições básicas de sobrevivência.

Contudo, embora a força de trabalho, assim como os meios, os objetos e os produtos de trabalho, esteja igualmente subsumida à produção de valor, o que lhe confere caráter excepcional no capitalismo é a capacidade de gerar novos valores na produção. Matérias-primas e máquinas, em um processo produtivo, apenas transferem seus valores aos produtos finais; a força de trabalho, por outro lado, cria novos.

O salário que a classe trabalhadora recebe, em troca da venda de sua força de trabalho, corresponde ao tempo de trabalho socialmente necessário à (re)produção própria e dos seus(suas). No entanto, a jornada de trabalho imposta supera o tempo socialmente necessário para tal, sem que isso signifique ser remunerado por ela: essa parcela de trabalho excedente é apropriada pelo capitalista sob o nome de mais-valia e dá origem à acumulação e ao lucro (Marx, 2013).

Portanto, apenas a nível da aparência pode-se pensar que o(a)(e) trabalhador(a)(e) é remunerado(a)(e) com todo o valor produzido por ele(a)(u) em determinado espaço de tempo. Além de repor os valores que o capitalista gastou com o pagamento dos salários e com a compra dos meios e dos objetos de produção, a força de trabalho ainda cria produtos com mais-valor agregado. Ela é, portanto,

“a condição subjetiva da produção”, a sua mercadoria *especial*, o elemento central da dinâmica da acumulação capitalista (Iamamoto e Carvalho, 2014, p. 44 apud Blanco, 2022, p. 28).

Não passou despercebido ao Marx que a força de trabalho assume valores distintos a depender de características culturais, econômicas e políticas, isto é, conforme avança ou retrocede a luta da classe trabalhadora por condições de vida mais dignas; basta observarmos que o autor chamou o salário de “capital variável” justamente por ter observado a variação do valor da força de trabalho ao longo da história.

Segundo Bhattacharya (2019), o que Marx não desenvolveu foram os processos responsáveis por garantir que a força de trabalho chegue recomposta, física e emocionalmente, para uma nova jornada de trabalho todos os dias, e a interdependência entre esses processos e a reprodução ampliada do capitalismo. Essa lacuna teria contribuído para que a própria tradição marxista associasse a produção de valor apenas ao que se denomina “âmbito da produção”; e o sujeito revolucionário ao “homem branco, de macacão e chave inglesa” (p. 105).

Ao mesmo tempo, essa desconsideração teórica e política dos nexos estruturais entre a produção de valor e a multiplicidade de trabalhos (re)produtivos garantidores da força de trabalho – que, embora se processem espacialmente em outros locais e se desdobrem em momentos distintos, permanecem centrais à acumulação capitalista –, corresponde a um produto histórico do próprio capitalismo, que despolitiza o trabalho reprodutivo e oculta a sua centralidade (Rocha, 2025).

O âmbito doméstico da vida da classe trabalhadora é o *locus* privilegiado de (re)produção da força de trabalho. Do ponto de vista biológico e geracional, garante-se não apenas a força de trabalho atual, por meio das múltiplas funções diárias e não remuneradas de cuidado historicamente operadas por mulheres e figuras feminizadas, mas forja-se também a futura. Além disso, ainda se garante assistência cotidiana às pessoas consideradas “improdutivas”, como a população idosa, com deficiência(s) e comprometimentos de saúde.

A dependência do capital em relação à (re)produção da força de trabalho também pode ser observada quando analisamos a imigração e a própria escravidão, processos que constituíram e ainda constituem estratégias para garantir o contingente de trabalhadores/as necessário à engrenagem capitalista.

O Estado e o mercado igualmente compõem o que Bhattacharya (2023) chamou de “circuito da reprodução social”: serviços de saúde, educação e assistência social, por exemplo, concretizam formas históricas de (re)produzir a vida nos territórios, assim como “uma variedade de associações voluntárias, como organizações

religiosas, filantrópicas, de autoajuda ou ativistas, e redes informais de amigos, vizinhos e comunidades” protagonizam importantes processos nesse sentido, inclusive do ponto de vista político (Luxton, 2006 apud Rocha, 2025, p. 56).

Chamamos a atenção para o fato de que a composição da “cesta de bens” (Bhattacharya, 2023) responsável por “reproduzir” trabalhadores(as) não é fixa, tampouco idêntica entre os diferentes contextos sociais, culturais e econômicos. Os papéis do Estado, do mercado, das famílias e da sociedade civil, diante do imperativo do trabalho de reprodução da força de trabalho, assumem diferentes características em cada regime particular de acumulação. Isso significa dizer que “a maneira como se produzem as mercadorias, como se organizam as famílias para garantir sua sobrevivência, a lógica e a intervenção do Estado” não é a mesma no capitalismo concorrencial, na vigência do Estado keynesiano e no cenário neoliberal que vivenciamos na atualidade (Oliveira et al., 2024, p. 81). Essas transformações correspondem à correlação de forças da luta de classes, em torno da contradição fundamental entre capital e trabalho.

Ainda que a classe trabalhadora tenha realizado importantes “viradas históricas” (Fraser, 2016 [2019], p. 267) em momentos de crise, traduzidas em melhorias reais nas suas condições de existência, a lógica capitalista segue com seu objetivo de “construir o tipo de vida de que necessita”, uma “vida humana explorável” (Fonseca, 2024, p. 54).

O sistema em que vivemos movimenta e é movimentado pela contradição intrínseca entre necessitar da força de trabalho e, concomitantemente, necessitar operar o seu rebaixamento e a sua destruição sistemática para vencer a concorrência e maximizar o lucro. Embora seja central à reprodução ampliada do capitalismo, a força de trabalho precisa ser estrangulada e restrita, em seus processos reprodutivos, para garantir a extração máxima de mais-valor. Portanto,

[...] toda forma de sociedade capitalista incuba uma ‘tendência de crise’ (ou contradição) sociorreprodutiva profundamente arraigada: de um lado, a reprodução social é uma condição de possibilidade da acumulação de capital continuada; de outro, a orientação do capitalismo para a acumulação ilimitada tende a desestabilizar os próprios processos de reprodução social dos quais ele depende. (Fraser, 2019 [2016], pp. 262-263)

Nesse sentido, a violência direta e indireta que desumaniza a classe trabalhadora em múltiplas dimensões – desde a falta de políticas públicas que apoiem as famílias nos cuidados com seus membros mais vulneráveis até a brutalidade policial que extermina a juventude negra e periférica – não é um fenômeno contingencial,

mas uma estratégia capitalista histórica, em curso desde “A assim chamada acumulação primitiva” (Marx, 2017), que articula produção de vida e produção de morte (Fonseca, 2024; Rocha, 2025) para controlar e manter a reprodução da vida humana e natural a um custo baixíssimo.

Esse entrelaçamento entre produção de vida e de morte, todavia, não atravessa a classe trabalhadora de forma homogênea. A depender não apenas da classe, mas do gênero, do pertencimento étnico-racial, da sexualidade e do território etc., os(as)(es) trabalhadores(as) são forçados(as)(es) por experiências distintas em termos de educação formal, acesso à saúde, condições de moradia, opções de lazer, trabalho protegido, segurança, justiça, direitos sociais e reprodutivos, alimentação, etc.

Essa formulação é ainda mais central quando nos propomos a interpretar – para *transformar* – a particularidade brasileira. Segundo a Teoria Marxista da Dependência (TMD)⁷, a força de trabalho, nos países economicamente dependentes, não tem seu valor apropriado apenas pela classe capitalista interna, mas transferido aos países centrais como resultado de posições desiguais entre as economias na dinâmica capitalista global. *Superexplorar* a força de trabalho passa a ser, então, a estratégia capitalista utilizada pelas elites locais para compensar valores perdidos nas transferências de valor entre periferias e centro.

Tendo em vista a dependência do capital em relação aos processos de reprodução da força de trabalho, a sua *superexploração* está longe de ser um mecanismo restrito apenas ao momento da produção, quando se amplia a jornada de trabalho e se intensifica seu ritmo, normalizando o desemprego estrutural, a informalidade, o alto índice de acidentes de trabalho e de doenças e mortes relacionadas aos contextos laborais (Ferreira, 2025).

Em verdade, a superexploração só se concretiza e tem efetividade garantida à reprodução ampliada do capital porque gera determinações nas condições reprodutivas da classe trabalhadora ao atacar o seu fundo de consumo, isto é, ao limitar seu acesso a bens mínimos de sobrevivência e a serviços que permitiriam maior tempo e condições objetivas para o desenvolvimento próprio e comunitário (Ferreira, 2025).

7. “Trata-se de uma formulação teórica que surge em confronto direto com as abordagens predominantes – ligadas principalmente à Comissão Econômica para a América Latina e Caribe (Cepal) – que, na década de 1960, buscavam explicar o atraso das economias latino-americanas sob a ótica de uma trajetória de desenvolvimento a ser alcançada. Em contraposição a essa perspectiva, intelectuais latino-americanos passaram a problematizar as contradições inerentes ao próprio processo de desenvolvimento, a partir de uma análise crítica da inserção subordinada da América Latina no sistema capitalista global. Entre esses pensadores, destacam-se Ruy Mauro Marini, Theotônio dos Santos, Vânia Bambirra e André Gunder Frank, cujas contribuições foram decisivas para a elaboração da TMD” (Ferreira, 2025, p. 20).

Nessa dinâmica, [...] a reprodução da força de trabalho se efetiva, porém, em condições anormais, marcadas não necessariamente por maior pobreza absoluta, mas por um consumo cronicamente deficiente frente às necessidades histórico-sociais de reprodução. A aquisição de bens considerados básicos — como geladeira, máquina de lavar ou celular — “implica deixar de atender a outras necessidades vitais, como, por exemplo, comer menos carne, verduras e frutas, ou então reduzir o dinheiro disponível para gastos com médicos, dentistas ou remédios” (ibidem, p. 494). Essa forma degradada de reprodução compromete não apenas a vitalidade e longevidade dos/as trabalhadores/as, mas também a constituição das novas gerações, perpetuando um ciclo intergeracional de privações e superexploração. (Ibid., p. 105)

Esse estado de coisas não incide com a mesma intensidade na vida da classe trabalhadora como se ela fosse “um sujeito universal abstrato, mas sobre corpos concretos, marcados por desigualdades estruturais que sustentam e naturalizam a reprodução das relações capitalistas” (ibid., p. 110).

A violência do processo colonial que marca a nossa história, traduzida em racialização, escravização, expropriação de terras e bens e dominação ideológica sobre o contingente indígena e africano, negou sistematicamente o acesso às condições mínimas de existência a essas populações como *condição de possibilidade* da expansão mercantil da metrópole (Fraser, 2019 [2016], pp. 262-263).

Isso nos ajuda a pensar que o padrão deteriorado e violento de reproduzir a vida racializada como não branca,⁸ sempre aquém das possibilidades e muito mais propensa a produzir morte do que vida (Rocha, 2025), conforma a posição de dependência ocupada por nosso país na dinâmica capitalista mundial até os dias de hoje.

Em outras palavras, reforça o entendimento de que a classe trabalhadora não é um conjunto abstrato e idealizado de sujeitos *proletários igualmente explorados, expropriados e oprimidos que se reproduzem a partir de um conjunto coeso de necessidades e de respostas a elas*; são, antes, pessoas concretas, *(re)produzidas* diferencialmente a partir de relações de classe que são, simultaneamente, generificadas, racializadas e

8. Como argumenta Ruth Wilson Gilmore (2024a, 2024b), o capitalismo constitui-se historicamente como capitalismo racial, no qual a branquitude produz e hierarquiza diferenças raciais. Embora a expressão “não-branca” possa recentrar a branquitude, seu uso é aqui adotado de forma geral, reconhecendo que os processos de racialização são social e historicamente determinados e variam conforme o território (por exemplo, entre Brasil e Estados Unidos, ou entre regiões como o Nordeste e São Paulo); em análises situadas, tais mediações serão especificadas.

territorializadas. São pessoas que portam valores diferenciados de força de trabalho, são expostas a níveis maiores ou menores de precarização e violência para sustentar os distintos patamares da acumulação de capital (Rocha, 2025).

Os elementos discutidos até aqui demonstram o estatuto singular dessa mercadoria e de sua inserção contraditória-porém-necessária na dinâmica capitalista, uma vez que, embora o capitalismo se caracterize pela aparente separação entre produção e reprodução, o trabalho realizado nas “duas esferas” só pode ser compreendido e teorizado de maneira integrada e coconstitutiva (Fonseca, 2025).

A REPRODUÇÃO SOCIAL COMO TERRENO DE INTENSIFICAÇÃO DAS CONTRADIÇÕES DO CAPITALISMO E COMO DIMENSÃO DA LUTA DE CLASSES

A intensificação das contradições do capitalismo contemporâneo desloca a reprodução social para o centro da dinâmica de acumulação e de conflito. Sob a hegemonia do capital financeiro, necessidades básicas da vida, como alimentação, moradia, saúde, etc. passam a ser tratadas como oportunidades de valorização, aprofundando a mercantilização de setores antes parcialmente protegidos. Esse movimento opera por meio da expropriação contínua das condições de vida da classe trabalhadora, com o retrocesso e retirada de direitos e a privatização de serviços essenciais (Fontes, 2010), convertendo condições de existência em mercadorias e intensificando a subsunção da (re)produção da vida à lógica do lucro.

Nesse contexto, a classe trabalhadora se vê diante de um dilema cada vez mais agudo. Com a retração das políticas públicas e a expansão de serviços privatizados, garantir a sobrevivência cotidiana exige escolhas difíceis: ou se intensifica o trabalho não remunerado, sobretudo no âmbito doméstico e comunitário; ou se amplia a inserção no mercado de trabalho para custear serviços básicos. Em ambos os casos, há um aprofundamento da extração de valor e da sobrecarga de trabalho, que recai de forma desigual sobre mulheres e corpos feminizados, historicamente responsabilizados(as) pelo trabalho reprodutivo. Essa dinâmica evidencia como a crise da reprodução social é vivida de forma concreta no cotidiano, constituindo uma unidade indissociável entre a exploração e as opressões.

A precarização resultante desse processo é um elemento constitutivo da lógica do capital. Ao dismantelar garantias sociais e naturalizar condições de vida insustentáveis, o modo de produção capitalista busca legitimar a intensificação da exploração

e reduzir os custos da reprodução da força de trabalho. A instabilidade, a informalidade e a insegurança tornam-se, assim, componentes normalizados da vida social, ao mesmo tempo que ampliam a dependência de indivíduos(as)(es) em relação ao mercado.

Diante disso, a reprodução social se afirma como uma dimensão central da luta de classes, que ultrapassa o espaço da produção direta e se expressa nas disputas cotidianas pelos meios de (re)produção da vida. Essas lutas se materializam nos territórios, nos serviços públicos e nas relações sociais, envolvendo o acesso a direitos fundamentais e a resistência frente à expropriação e à violência. Trata-se de reconhecer que a luta de classes não se limita ao conflito entre capital e trabalho no local de trabalho, mas abrange o conjunto das condições que tornam a vida possível e que, ao mesmo tempo, constituem as próprias condições de possibilidade da acumulação (Rocha e Beltrão, 2025).

Essa dimensão pode ser compreendida a partir de três eixos principais de mobilização: i) as lutas pela reprodução social assalariada emergem em instituições como hospitais, escolas, etc., protagonizadas majoritariamente por mulheres e corpos feminizados que reivindicam reconhecimento, melhores condições de trabalho e valorização social de suas funções; ii) as lutas pela reprodução social não remunerada, por sua vez, tornam visível o trabalho realizado nas unidades domésticas e comunidades, denunciando sua invisibilização e sua centralidade para a reprodução ampliada do capitalismo, como evidenciado por mobilizações como as greves feministas; iii) já as lutas pela (re)produção da vida abrangem demandas mais amplas por condições básicas de sobrevivência, como a luta por recursos naturais e contra a expropriação em territórios periféricos, além dos diferentes enfrentamentos contra a violência estatal (ibid.).

A unidade entre produção e reprodução evidencia as formas pelas quais conflitos trabalhistas e demandas por melhores condições de trabalho se articulam às necessidades da população, fazendo com que as lutas ultrapassem o âmbito corporativo e se vinculem diretamente à reprodução da vida (Rocha e Beltrão, 2025b). Assim, greves nos setores citados acima tendem a assumir um caráter ampliado, envolvendo a comunidade e evidenciando que o trabalho reprodutivo é central para a organização social. Esses espaços tornam-se, portanto, pontos de condensação da luta de classes, onde se expressa de forma direta a tensão entre capital e (re) produção da vida.

Nesse sentido, a TRS permite compreender a reprodução social como dimensão constitutiva da luta de classes, superando a separação entre conflitos no âmbito da produção e as chamadas “pautas sociais”. Nessa perspectiva, demandas

por moradia, terra, água, saúde, direito ao aborto e enfrentamento da violência policial expressam diretamente a luta de classes, já que não se restringem ao conflito entre capital e trabalho no espaço produtivo, mas abrangem o conjunto de contradições que tornam a vida possível e que, simultaneamente, sustentam a própria reprodução e acumulação capitalista (Rocha e Beltrão, 2025b).

Assim, a luta de classes ultrapassa o espaço do trabalho e se manifesta nas disputas cotidianas pelos meios de (re)produção da vida, nos territórios e serviços públicos, evidenciando a indissociabilidade entre produção e reprodução na totalidade social. Compreender essa dimensão exige romper com perspectivas fragmentadas da realidade social e reconhecer a (re)produção da vida como central para a unidade da classe trabalhadora em sua diversidade, conectando diferentes experiências de opressão em um projeto comum de enfrentamento às múltiplas formas de dominação capitalista.

Diante disso, afirma-se a necessidade de um sindicalismo que incorpore a reprodução social como eixo estratégico, articulando as lutas dos setores mais organizados às demandas gerais da classe trabalhadora. Sem essa articulação, as lutas tendem à fragmentação; com ela, ampliam sua potência e fortalecem a unidade da classe trabalhadora na defesa das condições de (re)produção da vida (Rocha e Beltrão, 2025b).

A CONTRIBUIÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL PARA AS LUTAS NO CAMPO DA REPRODUÇÃO SOCIAL

A ampliação do entendimento sobre a luta de classes contribui de forma decisiva para o fortalecimento do Projeto Ético-Político do Serviço Social, na medida em que reconecta o trabalho profissional à totalidade da vida social da classe trabalhadora. Considerando que o Serviço Social atua diretamente nos processos de reprodução da força de trabalho, especialmente por meio da mediação de políticas sociais e da defesa intransigente dos direitos humanos e sociais, a incorporação da perspectiva da TRS permite apreender com maior densidade teórica e política o lugar contraditório que a profissão ocupa na divisão social e técnica do trabalho. Trata-se de uma posição atravessada simultaneamente pela gestão das refrações da “questão social” e pela possibilidade de sua crítica.

Nesse sentido, reconhecer que demandas por moradia, educação, saúde, alimentação, trabalho digno e direitos sexuais e reprodutivos não podem ser tratadas como problemas isolados ou individuais, mas como manifestações concretas das

contradições entre capital e (re)produção da vida e, portanto, centrais na luta de classes, implica um deslocamento importante na perspectiva de análise da realidade social. Ao serem apreendidas como parte constitutiva da luta de classes, tais demandas deixam de ser vistas como fragmentos isolados da vida social e passam a revelar seu caráter coletivo e socialmente produzido.

Essa perspectiva também permite desnaturalizar as desigualdades que atravessam a própria classe trabalhadora, evidenciando que relações racializadas, generificadas e territorializadas não são dimensões externas ou secundárias, mas dimensões indissociáveis e coconstitutivas da forma como a força de trabalho é produzida, organizada, hierarquizada e explorada no capitalismo. O trabalho de reprodução social, a precarização da vida cotidiana e a distribuição desigual da proteção social mostram que a reprodução da força de trabalho depende de hierarquias historicamente produzidas. Assim, em vez de fragmentar as análises e a práxis, essa perspectiva contribui para fortalecer a unidade da classe trabalhadora em sua diversidade concreta, conectando o enfrentamento da exploração econômica às múltiplas formas de opressão.

Esse movimento implica um reposicionamento teórico-ético-político do Serviço Social diante dos sujeitos coletivos com os quais atua. Ao superar abordagens fragmentadas da realidade, a profissão passa a apreender a “questão social” em sua totalidade, como expressão das contradições entre capital e (re)produção da vida, constituída pela unidade entre classe, raça, gênero e território. Isso significa deslocar a perspectiva profissional das manifestações isoladas da pobreza e da vulnerabilidade para as múltiplas formas de subordinação, alienação, opressão e expropriação que organizam a vida cotidiana (Beltrão e Rocha, 2026).

Por fim, essa perspectiva reposiciona o Serviço Social no interior das lutas sociais contemporâneas ao reconhecer a reprodução social como um terreno central de disputa política e de organização coletiva. Ao compreender que a vida cotidiana, o trabalho reprodutivo, o acesso a serviços públicos e as condições de sobrevivência são atravessados por conflitos sociais fundamentais, a profissão se vincula de maneira mais profunda aos sujeitos coletivos com os quais atua. Esse reposicionamento orienta a práxis profissional para além de respostas imediatistas ou de uma solidariedade abstrata, reafirmando o compromisso ético-político com a superação das relações sociais que sustentam a exploração, a dominação e as múltiplas formas de opressão no capitalismo. Ao mesmo tempo, implica reconhecer que as lutas no âmbito da reprodução social constituem frentes decisivas de resistência e enfrentamento à lógica de acumulação do capital, inserindo o Serviço Social de forma

mais consciente no horizonte das lutas da classe trabalhadora e contribuindo para a construção de estratégias coletivas voltadas à defesa e ampliação das condições de vida e à superação das desigualdades que atravessam a sociedade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Inicialmente, diante da natural limitação de linhas, cabe destacar que o objetivo maior deste trabalho reside em oferecer convites ao aprofundamento teórico-político nas discussões aqui propostas, de modo a fortalecer o debate no campo da teoria social crítica.

Como defendemos em trabalhos anteriores (Blanco, 2022; Oliveira et al., 2024; Rocha, Beltrão e Oliveira, 2025), mantemos a convicção de que a Teoria da Reprodução Social (TRS) é particularmente relevante para o Serviço Social em razão do compromisso histórico da profissão com a construção de uma nova ordem societária na qual a emancipação humana, em toda a sua potencialidade, constitua a regra.

Parte-se do entendimento de que a TRS se apresenta como um caminho de renovação e de aprofundamento da interlocução profissional com a tradição marxiana, incorporação teórica e política que marcou a ruptura da categoria com o ideário conservador. No entanto, assim como Netto (2015), entendemos que tal ruptura não está dada historicamente; antes, se constitui enquanto processo contínuo de disputa para manter a sua hegemonia na direção profissional – hegemonia que se fortalece ou enfraquece conforme avança ou retrocede a luta de classes da própria sociedade.

Assim, se a intenção é reforçar o posicionamento da profissão ao lado das lutas da classe trabalhadora, reconhecendo-se como parte dela, impõe-se o desafio de superar concepções idealizadas não apenas sobre sua composição, mas também sobre a suposta legitimidade atribuída apenas a determinadas frentes de luta.

Nesse sentido, apostamos na centralidade da reprodução da força de trabalho como ponto de vista (Rocha, 2025) capaz de devolver ao pensamento crítico a perspectiva de totalidade. Como apresentado nas seções iniciais deste artigo, trazer à luz o conjunto de trabalhos reprodutivos garantidores da mercadoria *especial* força de trabalho, processados antes e depois do “expediente”, desmonta a aparente separação entre econômico e não econômico, ou seja, entre produção de valor e a miríade de funções necessárias à reprodução cotidiana e geracional da vida.

Ao retirar da sombra os nexos estruturais entre a produção de valor e o trabalho (re)produtivo, compreendemos a relação necessária-porém-contraditória desta

dinâmica de dependência: é intrínseca à lógica capitalista (re)produzir diferentes formas de vida exploráveis conforme a necessidade de sustentar os distintos patamares da acumulação de capital.

Tais formas de vida são (re)produzidas, como postulamos em seguida, a partir de relações de classe que se constituem, simultaneamente, como generificadas, racializadas e territorializadas. “Existir”, no mundo capitalista, passa a ser apreendido como uma experiência que se desdobra “de forma unitária e sincronizada”. O pertencimento étnico-racial e o gênero, entre outras determinações concretas, deixam de figurar como contradições secundárias ou formas apenas culturais de desigualdade (Bannerji, 2022 [2020] apud Blanco, 2022, p. 86) para conformar em que grau, na trajetória de determinados grupos da classe trabalhadora, se fará mais presente a produção de morte ou de vida.

Para além da possibilidade de apreensão unitária da realidade – em contraponto às leituras fragmentadas do mundo, funcionalmente úteis à ordem vigente –, a perspectiva da reprodução social oferece ao Serviço Social um referencial crítico capaz de ampliar a compreensão das múltiplas expressões da questão social. Nessa direção, permite à profissão reconhecer e fortalecer como lutas antissistêmicas não apenas aquelas travadas em defesa de melhores salários, condições de trabalho e garantia de direitos, mas também as diversas formas de resistência construídas pela população usuária diante das ofensivas do capital sobre suas condições de vida.

REFERÊNCIAS

- BELTRÃO, Mariana Fernandes Alcoforado e ROCHA, Camila Carduz (2026). Reprodução social da força de trabalho: uma chave para apreender a questão social. *Revista Katálisis*, v. 29.
- BHATTACHARYA, Tithi (2019). O que é a teoria da reprodução social? Tradução de Maíra Mee Silva e revisão técnica de Mariana Luppi. *Revista Outubro*, n. 32.
- BHATTACHARYA, Tithi (2023). “Como não passar por cima da classe”. In: BHATTACHARYA, Tithi (org.). *Teoria da Reprodução Social: remapeamento de classe, recentralização da opressão*. São Paulo, Elefante.
- BLANCO, Larissa Moretti (2022). *Contribuições da Teoria da Reprodução Social (TRS) à análise do trabalho de assistentes sociais*. Dissertação de mestrado em Serviço Social. São Paulo, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.
- CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS) (2022). *Perfil de assistentes sociais no Brasil: formação, condições de trabalho e exercício profissional*. Brasília, CFESS.

- FEDERICI, Silvia (2017). *Calibã e a Bruxa: mulheres, corpo e acumulação primitiva*. São Paulo, Elefante.
- FERGUSON, Susan (2021). *Mujeres y Trabajo. Feminismo, trabajo y reproducción social*. Barcelona, Sylone-Viento Sur.
- FERREIRA, Camila Caroline de Oliveira (2025). “*Quem segura o dia de amanhã na mão?*”: *mulheres, endividamento e reprodução social*. Tese de doutoramento em Serviço Social. São Paulo, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.
- FONSECA, Rhaysa Sampaio Ruas da (2024). *O lugar do gênero e da raça na reprodução capitalista: produção da vida e da morte a partir do genocídio do negro brasileiro*. Tese de doutoramento em Direito. Rio de Janeiro, Universidade do Estado do Rio de Janeiro.
- FONTES, Virgínia (2010). *O Brasil e o capital imperialismo: teoria e história*. Rio de Janeiro, ESPSV/Editora UFRJ.
- FRASER, Nancy (2019[2016]). Contradições entre capital e cuidado / Contradictions of capital and care. Tradução de José Ivan Rodrigues de Sousa Filho. *Princípios: Revista de Filosofia*, Natal, v. 27, n. 53, maio/ago.
- GILMORE, Ruth (2024a). *Califórnia Gulag: prisões, crise do capitalismo e abolicionismo penal*. São Paulo, Igrá Kniga.
- GILMORE, Ruth (2024b). *Do capitalismo racial à geografia da abolição*. Niterói, Universidade Federal Fluminense.
- LUKÁCS, György (2018). *Para uma ontologia do ser social*. Tradução de Sérgio Lessa. Maceió, Coletivo Veredas.
- MARX, Karl (2013). *O capital: crítica da economia política: o processo de produção do capital. Livro I*. São Paulo, Boitempo.
- MARX, Karl (2017). *O Capital: crítica da economia política. Livro I*. São Paulo, Boitempo.
- NETTO, José Paulo (2001). Cinco notas a propósito da “questão social”. *Temporalis*, Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social, ano 2, n. 3.
- NETTO, José Paulo (2015). *Ditadura e Serviço Social: uma análise do Serviço Social pós-64*. São Paulo, Cortez.
- OLIVEIRA, Rayane Noronha et al. (2024). “Classe, raça e gênero na totalidade social: contribuições da teoria da reprodução social para o Serviço Social”. In: DUARTE, Marco José de Oliveira et al. (org.). *Feminismos, interseccionalidades e Serviço Social*. São Paulo, Hucitec.
- ROCHA, Camila Carduz (2025). *A fome capitalista e a reprodução diferenciada da força de trabalho: uma crítica a partir do ponto de vista da reprodução social da força de trabalho*. Tese de doutoramento em Serviço Social. São Paulo, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.

- ROCHA, Camila Carduz e BELTRÃO, Mariana Fernandes Alcoforado (2025a). “Reproducción social de la fuerza de trabajo, superexplotación y cuestión social en el capitalismo dependiente: aportes marxistas-feministas y antirracistas para el análisis de las luchas sociales”. In: MARRO, Katia Iris e SIERRA-TAPIRO, Juan Pablo (org.). *Trabajo Social y luchas sociales en Nuestra América*. Tandil, Puka Editora.
- ROCHA, Camila Carduz e BELTRÃO, Mariana Fernandes Alcoforado (2025b). Entrevista com Paula Varela: a Teoria da Reprodução Social e suas contribuições. *Serviço Social & Sociedade*, v. 148, n. 3.
- ROCHA, Camila Carduz, BELTRÃO, Mariana Fernandes Alcoforado e OLIVEIRA, Rayane Noronha (2025). Cinco notas a propósito da Teoria da Reprodução Social e suas contribuições ao Serviço Social. *Serviço Social & Sociedade*, v. 148, n. 3.
- RUAS, Rhaysa (2020). Teoria da Reprodução Social: apontamentos desde uma perspectiva unitária das relações sociais capitalistas / Social Reproduction Theory: notes for a Unitary Theory of capitalist social relations. *Revista Direito e Práxis*, v. 0, n. 12.
- RUAS, Rhaysa (2025). *Unidade na diversidade: teoria da reprodução social e o feminismo para os 99%*. Maceió, Usina Editorial.
- WOOD, Ellen Meiksins (1998). *As origens agrárias do capitalismo*. *Monthly Review*. v. 50, n. 3, 1998. Trad. de Lúcia Osório Silva. Disponível em: <https://econtents.sbu.unicamp.br/inpec/index.php/cma/article/view/19744/14248>.

A PLATAFORMIZAÇÃO DAS POLÍTICAS SOCIAIS E AS INFLEXÕES NO TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS NO INSS

Natalia Nascimento

INTRODUÇÃO

A pandemia de Covid-19 foi um importante marco no processo de aceleração da digitalização dos serviços públicos no Brasil e da plataformação do trabalho, por meio da intensificação da incorporação das tecnologias de informação e comunicação (TICs) no trabalho de assistentes sociais – e não só –, devido à necessidade de dar continuidade à prestação dos serviços públicos em tempos de emergência sanitária global e exigência de isolamento social, que se configurou como tendência posta no âmbito das transformações vivenciadas no mundo do trabalho, impulsionadas pela crise estrutural do trabalho, alçando a um novo patamar a subsunção real do trabalho ao capital, sob regência algorítmica (Antunes, 2021).

Isso se concretizou através de um longo processo histórico de aprimoramento do capitalismo e de desenvolvimento científico e tecnológico para responder aos indícios de saturação de modelos de acumulação capitalistas anteriores, a exemplo dos modelos de produção taylorista e fordista e das políticas econômicas de matriz keynesiana nos países de capitalismo avançado, por meio do processo de reestruturação produtiva e a partir do processamento da acumulação flexível, que se impuseram como alternativa para a recuperação das taxas de lucro, tomando a flexibilização e a precarização do trabalho como regra, sobretudo em países da periferia do capital, como na América Latina, onde o capitalismo se desenvolveu de maneira tardia e dependente, ancorado na superexploração do trabalho.

A crescente utilização das novas tecnologias da informação nos mais variados setores da economia se tornou uma mediação substantiva, associada a novas formas de organização e gestão do trabalho advindas das políticas neoliberais e da ideologia gerencialista, promovendo mudanças profundas na organização produtiva e

nas relações de trabalho, de modo a configurar uma nova morfologia do trabalho, conforme formulado por Antunes (2018), que se expressa por processos de superexploração e desregulamentação do trabalho, como também nas características e contornos da própria classe trabalhadora.

É partindo dessas considerações iniciais que este capítulo se organiza, buscando compreender as transformações vivenciadas no mundo do trabalho e sua nova morfologia (Antunes, 2015, 2018), a partir dos processos em curso advindos da crise estrutural do trabalho, da atual etapa neoliberal do capitalismo, da reestruturação produtiva e do gerencialismo de Estado em suas manifestações no trabalho de assistentes sociais no Instituto Nacional de Seguro Social (INSS).

Para isso, sistematizamos aqui parte da discussão realizada em nossa pesquisa¹ sobre as transformações nos processos de trabalho no INSS e suas expressões na particularidade do trabalho de assistentes sociais, analisando o incremento das tecnologias digitais como vetor de intensificação do trabalho no INSS e as expressões da digitalização do trabalho e do gerencialismo na práxis profissional.

Nossa pesquisa foi largamente amparada nas discussões realizadas no âmbito do Núcleo de Estudos e Pesquisa sobre Trabalho e Profissão (Netrab) da Pós-Graduação em Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), entre os anos de 2022 e 2024, tratando-se de estudo de natureza qualitativa – bibliográfica, documental e empírica – com pesquisa de campo orientada pela metodologia da pesquisa militante, a partir da realização de entrevistas com assistentes sociais lotadas em agências do INSS no Estado de São Paulo, ativistas ou militantes sindicais.

Consideramos que, no âmbito do serviço público, o INSS cumpriu um papel importante como um dos grandes laboratórios utilizados para implementar uma lógica gerencialista a partir do ideário neoliberal, mediante a adoção de novas formas de organização e de gestão do trabalho e de governança do Estado brasileiro, nos marcos do Plano Diretor de Reforma do Estado (PDRE) de 1995, sendo também um dos órgãos pioneiros no processo de digitalização do trabalho no âmbito do serviço público federal, com a implantação do projeto “INSS Digital: uma nova forma de atender”.²

1. A pesquisa originou a dissertação de mestrado *As transformações dos processos de trabalho e o desgaste mental de assistentes sociais do INSS*, defendida em 2025 (Nascimento, 2024).

2. O projeto INSS Digital promoveu a substituição progressiva do atendimento presencial aos segurados da Previdência Social, realizado até então nas unidades de atendimento (APS), pelo atendimento à

Isso posto, trataremos de explicitar o papel das tecnologias digitais nos processos de organização, gestão e exploração do trabalho, atuando como ferramentas de aumento da produtividade, da intensificação do trabalho, da vigilância de trabalhadoras(es) e do controle de processos de trabalho, bem como caracterizaremos a digitalização e a plataformação do trabalho no INSS, buscando compreender como esse processo se espalha para dentro do serviço público, na operacionalização das políticas sociais, através da análise dos exemplos concretos da concepção da Dataprev e da conformação do Governo Digital, que possibilitaram a criação de plataformas digitais governamentais, como o Meu INSS.

Importou-nos compreender também as implicações das transformações mais recentes dos processos de trabalho no INSS, a partir da incorporação das tecnologias digitais, da gestão gerencialista e da plataformação dos serviços prestados e sua incidência nas requisições e competências profissionais de assistentes sociais e na restrição da autonomia profissional, à luz do projeto ético-político profissional.

PLATAFORMIZAÇÃO DAS POLÍTICAS SOCIAIS E A NOVA MORFOLOGIA DO TRABALHO NO ESTADO

As transformações no capitalismo contemporâneo têm sido marcadas pela crescente centralidade das tecnologias digitais na organização da vida social, econômica e política. Cada vez mais atividades cotidianas passam a ser mediadas por plataformas digitais, tornando as interações sociais dependentes de infraestruturas tecnológicas plataformaizadas, lógica essa que tem alcançado também instituições públicas, reconfigurando a atuação do Estado.

Nesse contexto, autores como Antunes (2021, p. 34) destacam a emergência do chamado *capitalismo de plataforma*, entendido como resultado da combinação entre avanço informacional, financeirização e expansão das plataformas digitais. Tal processo explicita a crescente interface entre as tecnologias digitais e o mundo do trabalho e o papel fundamental das primeiras incidindo e modificando as relações de trabalho, figurando como componente fundamental da nova morfologia do trabalho.

Dessa maneira, as TICs propiciaram não somente a “modernização” de processos produtivos e o aumento da produtividade, através da transformação

distância, a partir da ampliação de serviços on-line e da implementação de plataforma digital para a análise de benefícios, cuja execução iniciou-se em janeiro de 2017, através de projeto piloto, e generalizou-se nacionalmente no ano seguinte.

de estruturas sociotécnicas, mas passaram a integrar organicamente os processos de trabalho, atuando como ferramentas de intensificação do trabalho, vigilância das(os) trabalhadoras(es) e precarização das condições de trabalho. Nesse cenário, ampliam-se a rotatividade, o prolongamento das jornadas, o adoecimento e a segregação da classe trabalhadora das formas de trabalho protegido e da assistência estatal, com vistas a reduzir ao máximo os custos da reprodução da força de trabalho, além de evidenciar o aprofundamento da subordinação do trabalho vivo ao trabalho morto, tal qual observou Marx no primeiro volume de *O capital* (2013).

Diferentemente do propagado em outros períodos históricos, o emprego massivo de tecnologias nos processos produtivos não levou à substituição do trabalho humano, mas à expansão de novas formas de exploração laboral:

[...] estamos presenciando o advento e a expansão monumental do *novo proletariado da era digital*, cujos trabalhos, mais ou menos intermitentes, mais ou menos constantes, ganharam novo impulso com as TICs, que conectam, pelos celulares, as mais distintas modalidades de trabalho. Portanto, em vez do fim *do trabalho na era digital*, estamos vivenciando o crescimento exponencial do novo proletariado de serviços, uma variante global do que se pode denominar *escravidão digital*. Em pleno século XXI. (Antunes, 2018, p. 32; grifo do autor)

Tal crescimento exponencial do *novo proletariado de serviços*, conforme defende Antunes, articula-se não só com a expansão do setor de serviços, como também com “a crescente dependência de infraestruturas digitais – geralmente alimentadas por dados e automatizadas por algoritmos – para a realização das atividades laborativas” (Grohmann, 2021, p. 11), o que materializa a plataformação do trabalho, nas palavras do autor.

Nesse sentido, nos encontramos diante de um cenário mundial em que os dados se tornam mercadorias estratégicas para a valorização do capital, evidenciando o fenômeno da dataficação, entendido como a transformação de ações e interações sociais em dados passíveis de processamento, monitoramento e extração de valor.

No setor público, a incorporação de tecnologias digitais tem transformado a relação e a interação entre o Estado e a população através da mediação de dados, algoritmos e plataformas. No Brasil, a implantação do governo eletrônico se deu no decorrer dos anos 1990, visando informatizar processos administrativos, digitalizar formulários e aumentar a eficiência dos processos administrativos e a produtividade das(os) trabalhadoras(es) do Estado.

A formatação do governo eletrônico previa o alcance de resultados como a redução do uso de papel, a aceleração da tramitação de documentos e análises de benefícios, a economia de recursos e a redução do trabalho manual.

A partir de 2015, o que era então chamado de governo eletrônico passou a ser governo digital, indicando não apenas mudança terminológica, mas uma transformação paradigmática na forma de conceber, ofertar e gerenciar serviços públicos, sustentando objetivos que pouco se consolidaram na prática. Sob o discurso de ampliação da eficiência, acessibilidade e transparência, consolidou-se um modelo fortemente baseado na digitalização dos serviços e na centralização de dados da população.

Nos marcos da implementação do governo digital, destaca-se parte do arcabouço normativo que o corporificou e consolidou, como o Decreto n.º 8.638/2016, que instituiu a Política de Governança Digital e a Estratégia de Governança Digital (EGD); a Lei n.º 13.243/2016, conhecida como o Marco Legal da Inovação; a Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital), de 2018; e o Decreto n.º 10.046/2019, que regulamentou o compartilhamento de dados no âmbito da administração pública federal e institui o Cadastro Base do Cidadão.³

Sobretudo, as legislações mais recentes possibilitaram a centralização da coleta e do tratamento de dados da população em escala inédita, ampliando mecanismos de vigilância e controle digital. Além disso, favoreceram a incorporação de lógicas mercadológicas na produção científica e tecnológica vinculada ao Estado, permitindo maior apropriação privada do conhecimento produzido com recursos públicos e reforçando a dependência tecnológica em relação às *big techs*, em detrimento da busca por uma soberania digital nacional, falhando, por exemplo, nas estratégias de inclusão digital para a população brasileira e de implementação de mecanismos efetivos de segurança de seus dados.

Outro marco legislativo relevante para a implementação do governo digital foi a sanção da Lei n.º 14.129/2021, conhecida como a Lei do Governo Digital,⁴ que, na prática, regulamentou o acesso aos serviços públicos prioritariamente por meio digital, na medida em que impõe o autosserviço por meio de plataformas

3. Para maior detalhamento desta análise, consultar a dissertação de mestrado de Gomes (2025).

4. Em que pese tal regulamentação legislativa tenha se dado em 03/2021, o portal Gov.br, a plataforma do governo federal que centraliza a disponibilização de diversos serviços públicos de maneira digital, foi implementado em 2019, mesmo ano em que o INSS realizou a imposição compulsória de que os requerimentos de benefícios se dessem exclusivamente por meio digital, no que a eclosão da pandemia do coronavírus em 03/2020 generalizou essa tendência para diversos outros setores públicos.

digitais, transferindo para a própria população parte das atividades anteriormente realizadas por servidoras(es) públicas(os). Paralelamente, ampliou-se a utilização de processos automatizados de análise de direitos e benefícios, abrindo espaço para decisões descontextualizadas e potencialmente discriminatórias.

Conforme afirma Gomes (2025, pp. 83-84), a adoção de modelos de plataforma no setor público intensifica a lógica mercantil na gestão estatal, priorizando eficiência tecnológica e coleta de dados em detrimento das finalidades sociais das políticas públicas. A padronização necessária à digitalização frequentemente desconsidera necessidades específicas de grupos vulnerabilizados e contextos locais.

No campo das políticas sociais, esse movimento resulta na ampliação de sistemas informatizados para cadastro, monitoramento e concessão de benefícios, de modo que a expressão “plataformização das políticas sociais” sintetiza o processo pelo qual os programas e serviços públicos passam a ser organizados e operacionalizados por meio de plataformas digitais, aplicativos, bancos de dados integrados e sistemas automatizados.

Embora esse processo possa ampliar a capacidade administrativa do Estado, também produz novas formas de desigualdade e exclusão. Em um contexto marcado pela exclusão digital, parcelas significativas da população enfrentam dificuldades de acesso aos serviços digitalizados, seja pela ausência de equipamentos, pela baixa conectividade ou pela limitação do letramento digital. Soma-se a isso a possibilidade de utilização dos dados coletados para práticas de hipervigilância e para processos automatizados de análise que podem gerar indeferimentos indevidos de direitos.

No contexto brasileiro, esse processo pode ser observado em iniciativas espalhadas em diversas políticas sociais. No âmbito do governo federal, destaca-se a plataforma Gov.br, instituída em 2019, que centraliza a oferta de todos os serviços públicos federais, através da disponibilização de mais de 4,7 mil serviços digitalizados, por cerca de 460 instituições públicas integradas, a ponto de ter sido considerado pelo Banco Mundial o maior portal de governo eletrônico do mundo em 2022.

Na Previdência Social, destacamos a plataforma digital Meu INSS e a instituição do projeto INSS Digital, cuja implantação se consolidou a partir de 2018, e que substituiu o atendimento presencial por trâmites predominantemente digitais, sob o argumento de ampliar a capacidade de atendimento diante da redução da força de trabalho na autarquia e gerar economicidade à gestão pública. Com isso, parte significativa do processo de trabalho do INSS foi transferida para a

própria população usuária, que passou a ser responsável pelo cadastro na plataforma, atualização de dados, digitalização de documentos e acompanhamento dos requerimentos.

Além disso, ampliou-se a dependência de entidades conveniadas que prestam essa atividade em lugar do INSS, observando-se ainda que parcelas da população mais vulnerável têm procurado, na melhor das hipóteses, os serviços sociais de outras políticas sociais nos quais são acompanhadas, para apoio na realização desses procedimentos, de modo a exportar-se para outros serviços e políticas sociais parte do processo de trabalho de análise de requerimentos e benefícios previdenciários. Em muitos casos, no entanto, parcelas mais vulneráveis da população têm recorrido ao pagamento de intermediários para realizar esses serviços, evidenciando a crescente mercantilização do acesso aos direitos sociais.

Dessa forma, em vez de ampliar o acesso aos direitos, a digitalização dos serviços previdenciários aprofundou desigualdades sociais já existentes, que passaram a ser exploradas por indivíduos e serviços que lucram sob essas condições, especialmente entre populações mais pobres, idosas e com menor escolarização.

A disponibilização de uma enorme variedade de serviços públicos de maneira plataformizada na atualidade evidencia como as transformações tecnológicas apresentam como objetivo central o enxugamento da força de trabalho viva no serviço público, a partir da automatização de diversas atividades por plataformas eletrônicas gerenciadas por algoritmos, consideradas eficientes e infalíveis (Druck e Vieira, 2023).

Tais características evidenciam que a plataformização não se restringe a uma questão meramente técnica. Conforme argumentam Grohmann e Salvagni (2023), trata-se de um fenômeno que envolve dimensões políticas, econômicas, éticas e organizacionais relacionadas à governança, ao controle dos dados, à organização do trabalho e às formas contemporâneas de gestão estatal.

Estudos como os de Eubanks (2021) demonstram que a automação desses processos pode produzir efeitos contraditórios: ao mesmo tempo que supostamente aumentaria a eficiência administrativa através de uma maior agilidade na gestão pública e da ampliação do alcance de programas sociais, também pode reproduzir e aprofundar mecanismos de exclusão e desigualdade, especialmente em contextos marcados pela exclusão digital.

A autora também problematiza a crescente mediação algorítmica nas análises de direitos e benefícios sociais, mostrando que esses sistemas não apenas administram recursos, mas também classificam, julgam e controlam populações, especialmente as mais vulneráveis, por meio do que caracteriza como “triagem digital dos

pobres”, sob a falsa aparência de utilização de critérios técnicos e objetivos, que, na essência, expressam a incorporação de valores políticos, escolhas institucionais e vieses históricos encobertos por uma aparência de neutralidade matemática.

Nesse sentido, o acesso às políticas sociais passa a depender não apenas de critérios socioeconômicos, mas também da capacidade de uso de tecnologias digitais. Tal dinâmica acaba por excluir parcelas da população que não possuem acesso à internet, dispositivos ou letramento digital, de modo que a digitalização das políticas sociais não é neutra, pois está inserida em relações de poder e em estruturas sociais desiguais.

Os efeitos desse processo ganham contornos perversos no Brasil, onde a população se caracteriza por manter ainda índices de não alfabetização e analfabetismo funcional,⁵ sobretudo entre a população mais idosa, e de exclusão digital,⁶ enfrentando obstáculos de acesso aos serviços ora ofertados de maneira platformizada, como a falta de acesso material a equipamentos digitais, a carência de habilidades digitais e a baixa conectividade relacionada à velocidade da internet, limitando a quantidade de informações e recursos acessados.

No caso do INSS, tais transformações se materializaram através da implementação da plataforma Meu INSS, como parte do projeto mais amplo de digitalização do serviço – o INSS Digital –, e acabaram se tornando quase proibitivas do acesso de grandes parcelas da população aos serviços e benefícios por ele operacionalizados.

Além disso, os resultados práticos da digitalização ficaram aquém do discurso oficial de eficiência e agilidade. O estoque de requerimentos aguardando análise passou de 791 mil benefícios em 2016 – antes da digitalização processada no INSS – para mais de 2 milhões em 2019 – com o processo de digitalização já em curso –, alcançando 2,86 milhões de requerimentos na fila (Jornal Nacional, 2025), patamar mais alto já registrado, em 2025, demonstrando que as antigas filas presenciais foram convertidas em “estoques virtuais”.

Também se observou aumento dos indeferimentos automatizados decorrentes da utilização de sistemas de inteligência artificial implementados de forma

5. Segundo o Indicador de Analfabetismo Funcional (Inaf), em 2024, 7% da população brasileira de 15 a 64 anos era considerada não alfabetizada e 29% analfabeta digital. Dentre estes últimos, 60% apresentaram baixo desempenho no contexto digital (Inaf, 2026).

6. Conforme informações produzidas pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic), em 2025, 14% dos domicílios brasileiros não contavam com acesso à internet e 28 milhões de pessoas não acessavam à internet (Cetic, 2025).

precária, o que, além de contribuir para uma fetichização da tecnologia, evidencia o apartamento das(os) usuárias(os) de participação no processo de tomada de decisão e mesmo de seu questionamento, já que muitas vezes a motivação dos resultados das análises não é suficientemente explicitada.

Em 2022, segundo o CFESS (2024), o INSS indeferiu 114.096 requerimentos de BPC de maneira automatizada e indiscriminada, sem a realização das avaliações social e médica da deficiência, contribuindo para o aumento de recursos judiciais, expressão concreta da obstaculização do acesso aos direitos previdenciários e assistenciais.

Dessa forma, o que se constata é que a digitalização e a plataformação dos serviços prestados pelo INSS, como respostas governamentais para o déficit de servidoras(es) na instituição, não melhoraram a prestação desses serviços. Ao contrário, mantiveram-se os represamentos de requerimentos, ampliaram-se os indeferimentos e aprofundaram-se as barreiras de acesso da população aos direitos sociais.

CONSEQUÊNCIAS DA PLATAFORMIZAÇÃO DAS POLÍTICAS SOCIAIS: ANALISANDO O EXEMPLO EMBLEMÁTICO DO INSS

Para compreendermos os efeitos e as consequências da digitalização e da plataformação das políticas sociais, é necessário analisarmos não somente o emprego das tecnologias de base digital, como também a sua assimilação pelo neoliberalismo na conformação do Estado gerencialista em sua gênese, técnicas, mecanismos e discursos.

Nesse sentido, conforme argumenta Alves (2022), a contrarreforma administrativa conduzida pelo Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado (Mare), sob o comando de Luís Carlos Bresser-Pereira, entre 1995 e 1998, foi um marco na implementação da agenda neoliberal no Brasil, ao viabilizar a incorporação de um conjunto de práticas gerenciais do setor privado pelo Estado brasileiro, sistematizadas através do Plano Diretor de Reforma do Estado (PDRE), que refletiu uma tendência global, ancorada em discursos de “modernização” e “eficiência” do aparelho estatal.

De acordo com Dardot e Laval (2016), as propostas de “reinvenção dos governos” que emergiram no contexto do neoliberalismo, via de regra, compartilharam uma tendência à imposição de um paradigma de racionalização às administrações públicas que obedece às lógicas empresariais, a que se referem como

gerencialismo, e que trata os cidadãos como “consumidores de serviços” ou “clientes” da administração pública, concorrendo para a “perda de significado próprio dos serviços públicos” e colocando em questão “a própria ideia de um setor público cujos princípios transgridem a lógica mercantil” (pp. 317-318).

A despeito de sua pretensa neutralidade, o ideário e as práticas gerencialistas não envolvem apenas transformações “pragmáticas”, meramente organizacionais. São, ao contrário, componentes relevantes de uma disputa profunda e atual acerca das relações entre capital e trabalho na contemporaneidade e, como tal, possuem componentes políticos, culturais e ideológicos. Isso é particularmente relevante no caso brasileiro, no qual o fenômeno em discussão, nos termos de Alves (2022), não fez mais que reproduzir a lógica de modernização do atraso.

Para o autor, foi através da contrarreforma administrativa dos anos 1990 que a ideologia da “Nova Gestão Pública” passou a pautar a atuação da administração pública, nela introjetando a “lógica (linguagem e sintaxe) capitalista produtivista oriunda da organização privada [...] sendo um exemplo de ‘modernização conservadora’ que caracteriza historicamente o desenvolvimento brasileiro” (Alves, 2022, p. 12).

No âmbito do serviço público, o INSS cumpriu um papel importante como um dos grandes laboratórios utilizados por diferentes governos para implementar uma lógica gerencialista, conforme adiantou o próprio PDRE (Brasil, 1995, p. 59) em sua implementação: “serão aplicadas as novas abordagens em algumas autarquias selecionadas, que se transformarão em laboratórios de experimentação”.

O modelo de gestão por metas, enquanto herança do PDRE, tornou-se o fio condutor da gestão no INSS a partir dos anos 2000, explicitando a incorporação de inúmeras técnicas advindas do modelo de gestão gerencialista, como as noções de metas, medição e foco nos resultados, elaboração de planos de ação, introdução de indicadores de desempenho, profissionalização da gestão, padronização do atendimento, trabalho por processos, etc. (Nascimento, 2025).

Muito embora a formulação do Plano Diretor tenha sido publicizada somente em 1995, ou seja, em momento posterior à criação da Dataprev⁷ (1974)

7. A Dataprev é a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência, criada em 1974, caracterizada por ser uma empresa pública vinculada ao Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos, com o objetivo de manter e ampliar as iniciativas de digitalização, automação de processos e transformação digital dos serviços públicos, sendo a responsável pelo desenvolvimento da plataforma de serviços digitais Gov.Br, Meu INSS e a Carteira de Trabalho Digital (Dataprev, 2025).

e do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)⁸ (1990), observa-se que, mais de uma década antes,⁹ já permeavam a administração pública ideias e diretrizes que apontavam para a necessidade de uma “modernização” da gestão para obter mais eficiência, orientadas para uma gestão por resultados, a fim de extrair maior produtividade das(os) trabalhadoras(es), a partir do investimento em recursos tecnológicos.

Nesse sentido, nota-se que a criação do INSS evidenciou uma lógica securitária e reforçou o caráter contributivista da política de Previdência Social, em detrimento da perspectiva do reconhecimento do direito, que passou a ser cada vez mais inviabilizada por exigências burocráticas, barreiras tecnológicas e uma grande instrumentação normativa para legitimar esses processos.

Já a Dataprev – uma empresa própria de tecnologia do governo federal – foi criada para o desenvolvimento dos sistemas que atendem principalmente, mas não exclusivamente, ao INSS, haja vista a complexidade das exigências de ordem técnico-operacional de efetuar o pagamento de benefícios de milhões de brasileiros(as).

As inovações tecnológicas desenvolvidas por essa empresa pública atendiam inicialmente à justificativa da necessidade de saneamento de uma série de problemas gerenciais históricos na autarquia, como as famigeradas filas de atendimento e as fraudes nas concessões de benefícios, estando, à época, articuladas ao lançamento de um programa de gestão, nomeado de Novo Modelo de Gestão, sendo capaz de articular os artifícios de “modernização” tecnológica, da gestão e organização do trabalho e da eficiência na administração econômica dos recursos públicos.

Essa *expertise* quanto ao desenvolvimento tecnológico passou a ser utilizada, desde então, para qualificar e modernizar o processo de pagamento de benefícios e aperfeiçoar o seu processo de análise e também, a partir da digitalização e da dataficação, viabilizou a simplificação das etapas dos processos de trabalho envolvidos, visando a uma futura automatização desses processos.

A racionalização do trabalho no INSS foi iniciada com certo pioneirismo no âmbito do serviço público federal, já na primeira metade dos anos 2000, motivada pela necessidade de implementação da gestão por processos de trabalho, “tendo

8. O INSS foi criado através do Decreto n.º 99.350, de 27/6/1990, mediante a fusão do IAPAS (Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social) com o INPS (Instituto Social de Previdência Social), sob a forma de autarquia federal responsável pela operacionalização da política social de Previdência Social e pelo reconhecimento dos direitos previdenciários.

9. Segundo Eubanks (2021), a automatização dos serviços públicos nos Estados Unidos iniciou-se ainda na década de 1960 e certamente serviu de inspiração para o modelo brasileiro.

sido identificados à época doze macroprocessos de trabalho na organização, que foram detalhados até o nível de 8.000 atividades individuais” (Nascimento, 2025, p. 62), exemplificando a padronização dos processos de trabalho, nos termos defendidos por Huws (2018), convertendo-se, portanto, processos de trabalho ou funções complexas em tarefas isoladas e simplificadas, de modo a tornar-lhes mais passíveis de automatização e de serem rigidamente controladas a partir do estabelecimento de métricas de desempenho.

Demonstra-se, assim, que o conhecimento minucioso dos processos de trabalho, foi compreendido como essencial para racionalizá-los e metrificá-los, a fim de gerar um aproveitamento máximo da força de trabalho do INSS, resultando em um apurado controle desta, essencial para extrair cada vez mais produtividade do trabalho das(os) servidoras(es) previdenciários, de modo que a jornada de trabalho das(os) servidoras(es) passou a ser completamente preenchida por agendamentos, sem porosidade ou intervalos.

Nesse sentido, aponta Dal Rosso:

[...] a informatização e os softwares produzem um efeito de controlar o trabalho, organizar e encadear as tarefas de modo a que desapareçam os tempos mortos, quantificar as tarefas realizadas e permitir a avaliação do desempenho, entre outros. Nesse sentido, as tecnologias de informação e comunicação produzem mais trabalho, intensificam-no. (2008, p. 187)

Conforme orientação do PDRE, “só o controle a priori, passo a passo, dos processos administrativos permitirá a proteção da coisa pública. A mudança para uma cultura gerencial é uma mudança de qualidade” (Brasil, 1995, p. 54), que só foi possível mediante a associação do desenvolvimento tecnológico implementado na autarquia com a ideologia gerencialista, conforme demonstrado.

Com efeito, a partir de 2008, iniciou-se, com intensidade, o desenvolvimento de novos sistemas de informação no INSS pela Dataprev. Em 2010, foi criada a Sala de Monitoramento, que possibilita o acompanhamento on-line e em tempo real das mais de 1.400 agências do país, como a quantidade de pessoas atendidas, o tempo de espera, quais procedimentos foram efetuados, o tempo médio de concessão de um benefício, o tempo médio de atendimento, entre outras informações.

Dessa forma, aponta Oliveira et al.:

Não por acaso, o gerencialismo instaura a era da quantofrenia, isto é, somente se torna compreensível aquilo que pode ser medido, objetificado e quantificado. O trabalho humano é reduzido a indicadores de desempenho,

a economia é reduzida a equações matemáticas, a organização se reduz a um dado e a reflexão somente tem valor quando colocada a serviço da eficácia. O sofrimento, a subjetividade, bem como tudo que é da ordem do afetivo e do emocional, são colocados em segundo plano. Quando levados em conta, são mensurados e utilizados em favor do aumento da rentabilidade. (2024, pp. 28-29)

Confirma-se no INSS a articulação de técnicas diversas para aumentar a exploração da força de trabalho, como técnicas tradicionais de extensão da jornada de trabalho e de intensificação do trabalho, que aparecem associadas a estratégias mais complexas e modernas, como a implementação da gratificação por produtividade (2008) e do programa de gestão de desempenho (2020), atrelados ao cumprimento de metas institucionais, que aparecem como condicionantes tanto para a preservação da integralidade salarial ou acesso a bônus e incrementos salariais, como enquanto moeda de troca para o acesso ao teletrabalho.

A bem conformada lógica gerencialista, aliada ao aperfeiçoamento tecnológico voltado para a intensificação e controle do trabalho, foi determinante para que o INSS fosse um dos órgãos pioneiros no interior do serviço público federal quanto à implementação do teletrabalho, sendo o primeiro órgão público com desempenho de atividades de atendimento ao público de forma massiva a adotá-lo, inicialmente a partir de 2018, através de projetos-piloto, tendo sido de fato regulamentado a partir de 2020.

Partimos da premissa de que o teletrabalho também se expressa como uma forma de intensificação da exploração e da precarização do trabalho, sobretudo por aparecer no âmbito do serviço público federal fortemente associado ao Programa de Gestão de Desempenho¹⁰ e à produtividade, de modo que sua implementação foi pautada sob o argumento da necessidade de reduzir custos, dar celeridade ao atendimento dos serviços e pôr fim à obrigatoriedade de comparecimento presencial nos ambientes das agências do INSS, mediante o estabelecimento do “atendimento à distância”.

As entidades sindicais representantes da categoria de servidoras(es) do INSS têm apontado reiteradamente que o déficit de servidoras(es) no INSS hoje se

10. O Programa de Gestão de Desempenho (PGD) prevê a substituição dos controles de assiduidade e pontualidade por “entregas” de trabalhos pactuadas individualmente, em regime de metas por produtividade, ou seja, substitui o trabalho por jornada pelo trabalho por peça (Marx, 2013), devendo ser operacionalizado mediante a adoção de sistema informatizado de acompanhamento e controle que permita o monitoramento eficaz do trabalho efetivamente desenvolvido pelo agente público.

constitui em um dos problemas mais graves da autarquia. Têm denunciado também a intencionalidade da implementação dos programas de gestão por parte da autarquia previdenciária, como tentativa de sanar os impactos da redução de mais de 50% do seu quadro funcional, constatando um incremento de mais de 30% da produtividade de servidoras(es) com a implementação desses programas, sem que, no entanto, tenha havido melhora na qualidade do serviço prestado.

A transformação digital implementada no âmbito do Estado brasileiro, iluminada pela contrarreforma do Estado, implicou transformações nos processos, na gestão, na organização e no controle do trabalho, que, aliadas à ausência de uma política de proteção da saúde das(os) trabalhadoras(es), repercutem significativamente também no seu desgaste e adoecimento, evidenciando um processo combinado que espraia prejuízos não só à parcela da classe trabalhadora que requer acesso aos direitos e políticas sociais, mas à parcela que trabalha na operacionalização dos mesmos.

É nesse cenário de reorganização gerencial e plataformização das políticas sociais que se reconfiguram as requisições institucionais dirigidas ao Serviço Social no INSS.

O TRABALHO SUBORDINADO ÀS TICS E SUAS INFLEXÕES NO TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS NO INSS

Nesta seção, objetivamos compreender como as transformações vivenciadas no mundo do trabalho, decorrentes da crise estrutural do trabalho, da atual etapa neoliberal do capitalismo e do gerencialismo de Estado, se manifestam no trabalho de assistentes sociais do INSS, considerando a plataformização das políticas sociais e a exigência de utilização cada vez mais intensa das TICs no cotidiano profissional.

Para tanto, nos amparamos nas contribuições de Guerra (2024), Raichelis et al. (2017, 2024), Cavalcante e Predes (2022), de Prado e Duarte (2015), Huws (2018), Zuboff (2021) e em nossa pesquisa empírica realizada com assistentes sociais do INSS (Nascimento, 2025), atendo-nos às expressões mais gerais sobre o trabalho profissional, em sua forma e conteúdo, e às requisições e competências profissionais contemporaneamente demandadas.

Compreender o Serviço Social enquanto profissão assalariada, que ocupa um lugar na divisão sociotécnica do trabalho, significa considerar a materialidade em

que se dá o exercício profissional, mediado por relações de trabalho que contemplam vínculos, remunerações e jornadas de trabalho em tempos de precarização do trabalho.

Para além das condições materiais concretas em que se dá o trabalho profissional, as(os) profissionais se deparam ainda com um ordenamento organizacional e requisições institucionais balizadas pelo neoliberalismo, que atravessa as políticas sociais, e pela mercadorização dos serviços sociais, colocando em pauta um cenário de retração de direitos e acionando, talvez mais do que nunca, o caráter interventivo da profissão, no sentido de amenizar as contradições de classe e contribuir nos mecanismos de controle da população atendida.

Nesse contexto, a plataformação das políticas sociais não se restringe à mera digitalização de procedimentos administrativos. Trata-se da incorporação de formas de gestão mediadas por plataformas digitais, sistemas informatizados, métricas de desempenho e processamento massivo de dados, que reorganizam simultaneamente o acesso aos direitos sociais e os processos de trabalho das/os profissionais inseridas/os nessas políticas.

A Previdência Social constitui-se em um dos campos de inserção sócio-ocupacional pioneiros do Serviço Social, a partir de sua inserção na década de 1940, cujo trabalho profissional no INSS é orientado de acordo com o artigo 88 da Lei n.º 91/8.213,¹¹ que dispõe acerca das competências do Serviço Social Previdenciário, do Manual Técnico do Serviço Social e da Matriz Teórico-Metodológica do Serviço Social na Previdência Social.¹²

Apesar dessa instrumentalização, a profissão tornou-se alvo de ataques sistêmicos ao longo de sua trajetória na Previdência Social, como as diversas tentativas de sua extinção, a mudança da condição de serviço para atividade auxiliar, a extinção de instrumentos técnicos como o parecer social e a exclusão da Divisão de Serviço Social (DSS) do organograma da instituição, na tentativa de consolidar a perspectiva gerencialista no Serviço Social.

11. O referido artigo explicita que: “Compete ao Serviço Social esclarecer junto aos beneficiários seus direitos sociais e os meios de exercê-los e estabelecer conjuntamente com eles o processo de solução dos problemas que emergirem da sua relação com a Previdência Social, tanto no âmbito interno da instituição como na dinâmica da sociedade”.

12. Publicada em 1994, a Matriz Teórico-Metodológica do Serviço Social na Previdência Social é um documento que sintetiza a mudança de paradigma no Serviço Social, que busca romper com a perspectiva teórico-metodológica funcionalista anterior, ao estabelecer as diretrizes do trabalho profissional, bem como ações, instrumentos e técnicas, e as estratégias para sua viabilização, acompanhando a construção do projeto ético-político da profissão, a partir dos fundamentos da teoria social crítica.

A partir de 2016 – mas de maneira mais definitiva a partir da pandemia em 2020 –, o trabalho profissional desenvolvido no âmbito do Serviço Social foi, gradualmente, se restringindo à realização de avaliações sociais da deficiência para fins de acesso ao BPC e às aposentadorias das pessoas com deficiência.

Paralelamente, as atividades externas às agências do INSS foram gradativamente limitadas, tanto pela metrificação dessas ações quanto pela centralização dos processos decisórios da autarquia. Tal processo reduziu significativamente a capacidade de planejamento das equipes técnicas regionais e restringiu a construção de estratégias coletivas voltadas ao enfrentamento das demandas concretas dos territórios e da população usuária.

Observa-se, assim, um processo de padronização das atividades profissionais que implica a retirada paulatina da autonomia já relativa de assistentes sociais na definição de suas rotinas, agendas, prioridades de atendimento, projetos e ações profissionais. Trata-se de um movimento que aponta para aquilo que Raichelis (2017, 2023) caracteriza como “empobrecimento dos conteúdos críticos e criativos do trabalho profissional”, apontando para um processo de trabalho profundamente alienador.

As estratégias contemporâneas de gestão do trabalho, potencializadas pelas TICs, têm favorecido mecanismos voltados à eliminação dos chamados “tempos mortos” do trabalho, mediante o encadeamento permanente de tarefas, o monitoramento contínuo das atividades e o controle rigoroso da produtividade.

Nesse sentido, o espaço sócio-ocupacional do INSS vem se convertendo em um ambiente marcado por adoecimento, desgaste físico e mental, sobrecarga e intensificação do trabalho.

Em nossa pesquisa, evidenciaram-se prejuízos relacionados à intensificação das cargas de trabalho, especialmente em razão da necessidade de manejo simultâneo de múltiplos sistemas informatizados, do mau funcionamento das plataformas digitais, da instabilidade da conexão com a internet e da precariedade dos equipamentos disponibilizados institucionalmente.

Tais limitações frequentemente obrigam as(os) profissionais a recorrer a registros manuais ou à utilização paralela de outros softwares, acrescentando novas etapas ao processo de trabalho e atrasando a conclusão dos atendimentos. Como não há porosidade na jornada de trabalho capaz de absorver esses entraves sem ampliação do ritmo laboral, tais elementos convertem-se em vetores de intensificação e sobretrabalho.

Esse processo foi se conformando gradativamente, adquirindo concretude no “aumento do ritmo e da velocidade do trabalho, na polivalência e multiatividade, na cobrança de metas de produtividade e no maior volume de tarefas” (Raichelis, 2017, p. 59).

Outra dimensão fortemente evidenciada na pesquisa refere-se ao estreitamento das fronteiras entre o trabalho e a vida privada, sobretudo mediante o uso de aplicativos de mensagens instalados em aparelhos telefônicos de uso particular das profissionais, frequentemente utilizados para demandas institucionais que ultrapassam horários de trabalho, férias e períodos de afastamento.

A crescente dependência das plataformas digitais nos ambientes de trabalho aprofunda a coleta massiva de dados e o processamento algorítmico das informações. Tais mecanismos vêm sendo utilizados para aperfeiçoar estratégias de controle do trabalho e vigilância comportamental, nos termos do que Zuboff (2021) caracteriza como capitalismo de vigilância.

Além disso, observa-se uma tendência de transformação de parcelas crescentes de trabalhadoras(es) em alimentadoras(es) de sistemas e cadastros digitais, convertendo-as(os) em operadoras(es) da dataficação das políticas sociais, em detrimento de atividades mais complexas, relacionais e dificilmente mensuráveis, como acompanhamento social, articulação de rede e intervenção profissional.

Tal tendência explicita também a retração da dimensão pedagógica das atividades profissionais – como a socialização de informações individual e coletiva e reuniões com a rede socioassistencial – em favor da execução de atividades fragmentadas, pragmáticas e repetitivas, conforme observaram Prado e Duarte (2015) e Montefusco e Cocentino (2024) em suas pesquisas, de modo que sua realização exige que as profissionais as executem fora da jornada formal de trabalho ou de maneira muito intensificada entre uma avaliação social e outra.

Evidencia-se, dessa forma, o prejuízo da autonomia destas(es) profissionais, interditadas(os) quanto à delimitação de sua agenda de atendimentos e à definição do tempo a ser dedicado a cada atividade, apartando-se do processo de planejamento das ações, passando à condição de meras(os) executoras(es).

Nesse sentido, Prado e Duarte (2015) afirmam que “em resumo, ainda que as tecnologias de informação tenham possibilitado avanços sem precedentes na história humana, quando apropriadas pela lógica do capital tendem a racionalizar as mais diversas situações inclusive o acesso aos direitos” (2015, p. 169).

Os processos analisados evidenciam transformações profundas na morfologia do trabalho no Serviço Social, repercutindo diretamente no *modus operandi* e na instrumentalidade profissional.

Guerra (2023) argumenta que o uso de tecnologias “inteligentes” no século XXI tende a capturar a atividade intelectual das(os) trabalhadoras(es), promovendo a transferência progressiva de conteúdo do trabalho humano para sistemas automatizados e produzindo formas de subsunção do trabalho intelectual ao capital.

Nessa mesma direção, Alves (2022) identifica o trabalho das assistentes sociais e psicólogas no serviço público como exemplo paradigmático dos processos de desprofissionalização, em razão da perda de controle sobre os processos de trabalho, da degradação da autonomia técnica e do distanciamento entre profissionais e os resultados concretos de seu trabalho, uma vez que todo o conhecimento dessas(es) profissionais – formação, especializações, experiências profissionais – é posto de lado, em prol de requisições de atividades muitas vezes simplificadas e repetitivas.

O Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) (2020) também problematiza os impactos da incorporação das TICs sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional, especialmente no contexto do teletrabalho e da teleperícia.

No que se refere às relações profissionais e institucionais, Gomes (2025) salienta transformações nas formas de comunicação entre profissionais, instituições e população usuária, crescentemente mediadas por aplicativos, softwares e plataformas digitais. Tais mudanças produzem distanciamento entre sujeitos, intensificação das cobranças por respostas imediatas e ampliação da disponibilidade permanente para o trabalho. Além disso, destaca-se o risco de fetichização da tecnologia, na medida em que a mediação tecnológica pode produzir a falsa percepção de autonomização dos sistemas em relação às pessoas que os operam.

Quanto às condições éticas e técnicas do exercício profissional, ressaltam-se ainda os desafios relacionados à preservação do sigilo profissional, especialmente em situações de teleatendimento, utilização de plataformas institucionais inseguras e compartilhamento indevido de dados sensíveis da população usuária, em tensão com os princípios estabelecidos pela Lei Geral de Proteção de Dados e pelo Código de Ética Profissional.

Por fim, embora os processos iniciais de automação tenham incidido sobretudo sobre atividades repetitivas e rotineiras, conforme analisa Huws (2018), o aperfeiçoamento das ferramentas de inteligência artificial tende a atingir progressivamente profissões baseadas em trabalho relacional, comunicacional e emocional, como o Serviço Social.

Nesse sentido, torna-se particularmente relevante a reflexão acerca da possibilidade futura de automatização parcial das próprias avaliações sociais, mediante o uso de algoritmos e sistemas de inteligência artificial associados à produção

automatizada de textos e pareceres. Tal risco se intensifica quanto mais superficiais e imprecisas forem as avaliações sociais realizadas pelas/os profissionais, que se deparam com o desafio cotidiano de realizar avaliações com qualidade mesmo diante de um cenário de crescente padronização e captura dos conteúdos críticos e criativos do trabalho.

Mais do que mera incorporação de instrumentos tecnológicos, observa-se a consolidação de formas de gestão orientadas pela racionalidade algorítmica, pela mensuração permanente do trabalho e pela captura do trabalho intelectual, tensionando diretamente a autonomia profissional, a dimensão ético-política do Serviço Social e a qualidade dos serviços prestados à população usuária.

CONCLUSÕES

Embora tenham sido frequentemente exaltadas por seu potencial de anular barreiras geográficas e democratizar o acesso ao conhecimento e à informação em tempo real, as tecnologias de informação e comunicação, no entanto, não escapam das relações de força atuantes na sociedade de classes, que diuturnamente convertem as novas tecnologias em vetores de intensificação da exploração e das divisões sociais, explicitando seu caráter ambivalente.

Enquanto frutos da criação humana oriundos do trabalho, as tecnologias devem ser analisadas à luz das relações sociais de produção, conhecendo-se as contradições e antagonismos indissociáveis do processo de apropriação capitalista, de modo que, sob controle dos interesses da classe trabalhadora, guardem propriedades para facilitar a execução do trabalho, encurtar seu tempo de realização e potencializar a produção de riqueza, conforme já analisou Marx (2013).

Os avanços tecnológicos das últimas décadas, que deram origem aos processos de digitalização e dataficação, transformaram não apenas as relações de trabalho em sua precarização e expropriação do tempo dos seres humanos, como se espalharam para as demais esferas da vida das pessoas e, em vez de libertar a força de trabalho de tarefas repetitivas e insalubres, criam novas formas de subordinação e controle, submetendo trabalhadoras(es) a jornadas extenuantes, monitoramento algorítmico e perda de autonomia técnica (Grohmann e Salvagni, 2023).

A plataformação das políticas sociais constitui um fenômeno central para compreender as transformações contemporâneas do Estado e das formas de proteção social, comprovando que a relação entre TICs, controle gerencialista e intensificação do trabalho no setor público vem se aprofundando. Nesse contexto, tal

processamento redefine não apenas as formas de gestão institucional, mas também as mediações estabelecidas entre profissionais, instituição e população usuária, produzindo impactos éticos, técnicos e político-profissionais.

Inserida na atual racionalidade neoliberal e gerencialista, a digitalização das políticas sociais tem produzido profundas inflexões nos processos de trabalho de assistentes sociais, expressas na padronização de atividades, intensificação das cargas de trabalho, ampliação dos mecanismos de controle e monitoramento, retração da autonomia profissional e captura progressiva dos conteúdos críticos e criativos do trabalho.

Para o Serviço Social, esse cenário exige uma análise crítica e fundamentada, capaz de articular tecnologia, questão social e direitos, exigindo que a incorporação do uso das TICs no exercício profissional seja orientada pelo atendimento das necessidades da população e esteja alinhada com a promoção dos direitos e com a efetiva melhoria das condições de vida da população atendida, ampliando-se o debate sobre a forma com que sua incorporação se reflete em todas as dimensões da profissão – teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, articuladas entre si.

No caso do Serviço Social, tais processos tensionam diretamente o projeto ético-político profissional, ao favorecer a redução do trabalho a atividades pragmáticas, mensuráveis e repetitivas, em detrimento de ações críticas, coletivas e territorializadas. Desse modo, reafirma-se a necessidade de fortalecimento da autonomia profissional, da defesa das condições éticas e técnicas de trabalho e da construção de estratégias coletivas de resistência ante as tendências de precarização, desprofissionalização e automação que atravessam o trabalho profissional na Previdência Social.

REFERÊNCIAS

- ALVES, Giovanni Antônio Pinto (2021). *Gestão de Metas e Serviço Público: a degradação do trabalho no Brasil Neoliberal*. Marília, Projeto Editorial Praxis. v. 1.
- ANTUNES, Ricardo (2018). *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviço na era digital*. São Paulo, Boitempo.
- ANTUNES, Ricardo (2021). “Capitalismo de plataforma e desantropomorfização do trabalho”. In: GROHMANN, Rafael (org.). *Os laboratórios do trabalho digital: entrevistas*. São Paulo, Boitempo, pp. 33-38.
- ANTUNES, Ricardo (org.) (2023). *Icebergs à deriva: o trabalho nas plataformas digitais*. São Paulo, Boitempo.

- BRASIL (1995). Presidência da República. *Plano Diretor da Reforma do Estado*. Disponível em: <https://bresserpereira.org.br/documents/mare/PlanoDiretor/planodiretor.pdf>. Acesso em: 19 abr. 2026.
- CAVALCANTE, Rita e PRÉDES, Rosa (2022). Tecnologias de informação e de comunicação, políticas sociais e o trabalho de assistentes sociais. *Revista Serviço Social e Sociedade*, n. 144, São Paulo, Cortez Editora, pp.110-128.
- CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO (CETIC) (2025). *TIC domicílios 2025*. Disponível em: https://cetic.br/media/analises/tic_domicilios_2025_principais_resultados.pdf. Acesso em: 19 abr. 2026.
- CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS) (2020). *Teletrabalho e Teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia*. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalho-telepericiacfess.pdf>. Acesso em: 19 abr. 2026.
- CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS) (2024). *CFESS Manifesta Serviço Social na Previdência Social: direito da classe trabalhadora*. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/arquivos/cfessmanifesta2024-80anos.pdf>. Acesso em: 19 abr. 2026.
- DAL ROSSO, Sadi (2008). *Mais Trabalho! A intensificação do labor na sociedade contemporânea*. São Paulo, Boitempo.
- DARDOT, Pierre e LAVAL, Christian (2016). Tradução de Mariana Echalar. *A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal*. São Paulo, Boitempo.
- DATAPREV (2025). Quem somos. Disponível em: <https://www.dataprev.gov.br/conheca-dataprev-quem-somos/empresa>. Acesso em: 19 abr. 2025.
- DRUCK, Graça e VIEIRA, Denise (2023). “As transformações do trabalho dos servidores públicos: reformas administrativas, digitalização e privatização do Estado”. In: ANTUNES, Ricardo (org.). *Icebergs à deriva: o trabalho nas plataformas digitais*. São Paulo, Boitempo.
- EUBANKS, Virgínia (2021). “A automatização das desigualdades no setor público”. In: GROHMANN, Rafael (org.). *Os laboratórios do trabalho digital: entrevistas*. São Paulo, Boitempo, pp. 182-185.
- GAULEJAC, Vincent de e HANIQUE, Fabienne (2024). *Capitalismo paradoxante: um sistema adoecedor*. Matheus Vianna Braz e Marcia Bandini (org.). Tradução de Daniela Silva Cavalcante Alves. São Paulo, Hucitec.
- GOMES, Rita de Cássia Salgado (2025). *Implicações das tecnologias digitais no trabalho de assistentes sociais no Ministério Público*. Dissertação de mestrado em Serviço Social. São Paulo, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Disponível em: <https://repositorio.pucsp.br/jspui/handle/handle/45434>. Acesso em: 30 mar. 2026.

- GROHMANN, Rafael (org.) (2021). *Os laboratórios do trabalho digital: entrevistas*. São Paulo, Boitempo.
- GROHMANN, Rafael e SALVAGNI, Julice (2023). *Trabalho por plataformas digitais: do aprofundamento da precarização à busca por alternativas democráticas*. São Paulo, Sesc.
- GUERRA, Yolanda (2023). Tecnologias da Informação e Comunicação e seus impactos no modus operandi do trabalho profissional de assistentes sociais. In: ENCONTRO NACIONAL DE POLÍTICAS SOCIAIS, 16, Vitória. *Anais...* Vitória, Ufes.
- HUWS, Ursula (2018). *A formação do cibertariado: trabalho virtual em um mundo real*. Campinas, Editora Unicamp.
- INDICADOR DE ANALFABETISMO FUNCIONAL (INAF) (2026). Disponível em: <https://alfabetismofuncional.org.br/>. Acesso em: 19 abr. 2026.
- JORNAL NACIONAL (2025). *Fila do INSS atinge patamar mais alto já registrado, com quase 3 milhões de pedidos em análise*. Disponível em: <https://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2025/11/19/fila-do-inss-atinge-patamar-mais-alto-ja-registrado-com-quase-3-milhoes-de-pedidos-em-analise.ghtml>. Acesso em: 21 abr. 2026.
- MARX, Karl (2013). *O Capital: crítica da economia política. Livro I: o processo de produção do capital*. Tradução de Rubens Enderle. São Paulo, Boitempo.
- MONTEFUSCO, Carla e COCENTINO, Suany Talita Alves de Sousa (2024). Estado gerencial e direitos sociais tecnologizados: particularidades do Serviço Social no âmbito do INSS. *Temporalis*, n. 48, Brasília (DF), ano 24, pp. 315-329.
- NASCIMENTO, Natalia (2024). *As transformações dos processos de trabalho e desgaste mental de assistentes sociais do INSS*. Dissertação de mestrado em Serviço Social. São Paulo, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Disponível em: <https://tede2.pucsp.br/handle/handle/44122>. Acesso em: 15 mar. 2026.
- OLIVEIRA, Cathana Freitas de, BRAZ, Matheus Viana, BANDINI, Marcia e LUCCA, Sergio Roberto de (2024). Um paradoxo chamado Brasil. In: GAULEJAC, Vincent de; HANIQUE, Fabienne. *Capitalismo paradoxante: um sistema adoecedor*. Matheus Vianna Braz e Marcia Bandini (org.). Tradução de Daniela Silva Cavalcante Alves. São Paulo, Hucitec, pp. 15-32.
- PINHEIRO, Sacha, SANTOS, Marta e CUNHA, Liliana (2018). Digitalização do trabalho no INSS: tensões e estratégias de regulação na implementação do novo modelo de atendimento. *Revista Laboral*, v. 14, n. 2.
- RAICHELIS, Raquel, VICENTE, Damares e ALBUQUERQUE, Valéria (org.) (2017). *A nova morfologia do trabalho no Serviço Social*. São Paulo, Cortez.
- RAICHELIS, Raquel et al. (2024). Serviço Social e a nova morfologia do trabalho: implicações do trabalho subordinado às TICs. *Temporalis*, n. 48, ano 24, pp. 13-28.

- SOUZA, Murilo Oliveira e SILVA, Maria Lúcia Lopes (2021). “As contradições na implementação dos serviços digitais e do teletrabalho no Instituto Nacional do Seguro Social”. In: NOVAIS, Liliane Capilé Charbel e SALVADOR, Evilásio. *Política social e cooperação no Centro-Oeste brasileiro*. Embu das Artes, SP, Alexa Cultural.
- ZUBOFF, Shoshana (2021). *A era do capitalismo de vigilância: a luta por um futuro humano na nova fronteira do poder*. Rio de Janeiro, Intrínseca.

MERCADORIZAÇÃO DOS SERVIÇOS SOCIAIS PÚBLICOS NO BRASIL: NOVOS ESPAÇOS DE ACUMULAÇÃO PARA O CAPITAL E SEUS REBATIMENTOS NO SERVIÇO SOCIAL

Álison Cleiton de Araújo

INTRODUÇÃO

Neste capítulo, analisa-se o processo de mercadorização dos serviços sociais públicos brasileiros como expressão das determinações estruturais da reconfiguração contemporânea do Estado no capitalismo tardio, particularmente no contexto de crise do capital e de intensificação das estratégias de recomposição das taxas de acumulação. Argumenta-se que esse fenômeno assume caráter mundial, inscrito nas respostas político-econômicas à crise de 2007/2008, marcada pela financeirização, pela austeridade fiscal e pela reestruturação regressiva dos direitos e das políticas sociais. Além disso, procura-se analisar os rebatimentos desse processo no trabalho profissional de assistentes sociais, considerando suas implicações ético-políticas, técnicas e de processos de trabalho.

A partir dessa afirmação, busca-se apreender as inflexões produzidas pelo processo de mercadorização dos serviços sociais públicos na dinâmica de funcionamento das políticas sociais, evidenciando sua processualidade, contradições e tendências. A estrutura deste capítulo organiza-se, inicialmente, na análise da dinâmica do capitalismo em crise e das estratégias mobilizadas para o restabelecimento dos ciclos de acumulação do capital, com destaque para a constituição de novos espaços de valorização do capital centrados na mercadorização dos serviços sociais públicos. Em seguida, examina-se o processo de subsunção desses serviços sociais públicos às relações capitalistas, evidenciando os mecanismos pelos quais se opera sua mercadorização. Por fim, analisa-se como esse movimento incide sobre o Serviço Social.

DINÂMICA CAPITALISTA E NOVOS ESPAÇOS DE ACUMULAÇÃO PARA O CAPITAL: A MERCADORIZAÇÃO DOS SERVIÇOS SOCIAIS PÚBLICOS

O capital é insaciável.

(Marx, 2013)

As primeiras décadas do século XXI demonstram, de forma contundente, a atualidade da assertiva marxiana de que a relação social do capital é estruturalmente insaciável (Marx, 2013). Em escala global, multiplicam-se evidências de que a dinâmica capitalista permanece marcada por crises recorrentes, cuja centralidade reside nas dificuldades concretas de escoamento da sobreacumulação para o campo da produção e da valorização do capital.

Para Mészáros (2000), o capitalismo contemporâneo enfrenta uma crise estrutural sem precedentes, distinta das crises anteriores por seu caráter universal, global e permanente. Diferentemente das crises cíclicas e restritas a setores específicos, essa nova configuração atinge o conjunto da reprodução social capitalista em escala mundial. Além disso, sua temporalidade diferencia-se radicalmente das crises anteriores por seu caráter prolongado, contínuo e tendencialmente permanente, em contraste com os ciclos periódicos de expansão e retração característicos de fases passadas. Ademais, embora seu desenvolvimento possa assumir, em determinados momentos, uma forma rastejante e administrada, isso não elimina a possibilidade de manifestações explosivas e violentas, sobretudo quando os mecanismos políticos e institucionais de administração da crise e deslocamento temporário de contradições demonstram esgotamento.

Nesse sentido, reduzem-se, de forma mais evidente, quaisquer pretensões civilizatórias associadas ao capitalismo, ao mesmo tempo que se intensificam os processos de expropriação, apropriação privada e exploração da força de trabalho como mecanismos centrais para o restabelecimento das condições de acumulação do capital. Em outras palavras, amplia-se a ofensiva do capital sobre as múltiplas dimensões da vida social, aprofundando contradições estruturais em sua busca incessante por valorização.

As condições concretas impostas pela crise do capital reafirmam um traço estrutural desse modo de produção: a cada novo ciclo de crise de acumulação, erguem-se estratégias políticas e econômicas destinadas a restaurar as condições de valorização, por meio de contratendências à crise. Carcanholo nos ajuda a apreender os caminhos dessas estratégias operadas pelo capital na atualidade:

O capitalismo contemporâneo foi historicamente constituído precisamente em função da resposta que o modo de produção capitalista encontrou para sua crise estrutural dos anos 1960/1970. Essa resposta incluiu: i. reestruturação produtiva que, dentre outras coisas, promoveu a redução dos tempos de rotação do capital e, portanto, elevou a taxa anual ou periódica de mais-valia, consequentemente a taxa anual ou periódica de lucro. (MARX, 1988, vol. III, seção II); ii. reformas estruturais nos mercados de trabalho que implicaram o aumento da taxa de mais-valia, tanto nos países centrais da acumulação mundial de capital quanto nos países periféricos; iii. aumento da parcela do valor produzido pelo capitalismo periférico para a apropriação/acumulação nos países centrais, seja por mecanismos ligados à concorrência dentro e entre setores produtores de mercadorias, ou ainda por modalidades de remessa de recursos como serviço da dívida externa e transferência de lucros e dividendos, em função do investimento direto estrangeiro; iv. expansão dos mercados, dada a intensificação dos processos de abertura comercial e liberalização financeira; v. mudança da lógica de apropriação/acumulação do capital, segundo as determinações dadas pelo que Marx denominou de capital fictício. (Carcanholo, 2018, p. 25)

Essas estratégias impulsionam, continuamente, a ampliação e o aprofundamento das relações sociais capitalistas, reconfigurando a vida social e incorporando novas esferas à lógica da mercantilização. Entre as estratégias centrais de enfrentamento das crises contemporâneas, destaca-se a necessidade permanente do capital de colonizar novas esferas da reprodução social passíveis de absorver sua sobreacumulação (Mandel, 1982; Huws, 2017). Trata-se da busca incessante pela abertura de novos espaços de valorização, capazes de transformar dimensões antes relativamente preservadas da lógica mercantil em nichos de mercado, ampliando a produção de mercadorias e, consequentemente, a extração de mais-valor.

Essas transformações incidem de forma particularmente expropriadora sobre serviços e direitos sociais historicamente conquistados pelas lutas da classe trabalhadora no campo da reprodução social pública, ou seja, no âmbito das políticas sociais. Esse período histórico é marcado, portanto, por uma ofensiva sistemática do capital voltada à ampliação da lógica mercantil sobre a oferta de serviços sociais, aprofundando a inserção do mercado em áreas antes concebidas como direitos coletivos e responsabilidades estatais (Araújo, 2022).

Sob o pretexto de respostas necessárias às crises do capital, consolida-se a estratégia de socialização de seus custos junto à classe trabalhadora. Trata-se do que Mota (1997) denominou de cultura da crise: uma construção ideopolítica promovida pelo capital que legitima a redução de direitos, intensifica os mecanismos de exploração

da força de trabalho e amplia a capilaridade das relações sociais capitalistas sobre o conjunto da vida social. Nesse processo, as crises deixam de ser apresentadas como expressão das contradições estruturais do capital e passam a justificar políticas regressivas que aprofundam desigualdades e reforçam a dominação capitalista.

Mais recentemente, sobretudo após a crise financeira internacional de 2007/2008 – a chamada crise do subprime, originada nos Estados Unidos –, essas respostas à dinâmica capitalista em crise adquiriram novos contornos e possibilitaram a emergência de um processo de conversão dos serviços sociais públicos em mercadorias. Esse movimento expressa a incorporação crescente de serviços essenciais à materialização de direitos sociais às dinâmicas de valorização e acumulação capitalista, transformando políticas e serviços públicos em novos espaços estratégicos de expansão para o capital em crise. Trata-se, portanto, de uma ofensiva que subordina a reprodução social pública às exigências mercantis, ampliando a mercadorização de direitos historicamente conquistados pela classe trabalhadora. Para Ursula Huws (2017), esse fenômeno se caracteriza nos seguintes termos:

Nesse processo de mercadorização, que pode ser considerado como um tipo de “acumulação primitiva secundária”, atividades que já eram realizadas, na economia remunerada, pelo seu valor de uso (tais como educação, ou serviços de saúde) são padronizadas de tal forma que elas podem ser negociadas para obtenção de lucros e apropriadas pelo capital: o valor de uso é transformado, portanto, em valor de troca. Essa forma secundária de acumulação é baseada na expropriação não dá natureza ou de aspectos não alienados da vida nem do trabalho doméstico não remunerado, mas sim nos resultados das lutas passadas dos trabalhadores pela redistribuição da mais-valia através de serviços públicos universais. Isso constitui, portanto, uma reapropriação, e, como tal, seus impactos sobre a vida da classe trabalhadora são múltiplos e perniciosos. (Huws, 2017, pp. 289-290)

Portanto, áreas historicamente vinculadas à provisão pública de direitos sociais passam a ser reconfiguradas como espaços de valorização econômica, subordinando necessidades coletivas às exigências de acumulação capitalista. Essa dinâmica analisada por Huws (2017) aponta para o crescimento exponencial de um nicho de mercado voltado para os serviços sociais públicos na Europa. É o que podemos constatar nas pesquisas desenvolvidas pela autora:

Em 2008, de acordo com um relatório publicado pelo governo britânico, a terceirização do serviço público contabilizava perto de 6% do PIB no Reino Unido, empregando diretamente mais de 1,2 milhões de pessoas, com um

volume de negócios de £ 79 bilhões em 2007-2008 – um aumento de 126% em relação aos £ 31 bilhões estimados em 1995-1996. [...] Esse fenômeno não é peculiar à Grã-Bretanha. Em termos de participação no PIB, estimava-se que o setor da PSI fosse ainda maior na Suécia e na Austrália. Em termos absolutos, a PSI do Reino Unido, com £ 74 bilhões, ficava atrás apenas daquela dos Estados Unidos (£ 393 bilhões), mas o setor era significativo também em outros países, com um valor estimado, por exemplo, de £ 44,8 bilhões na França, £ 32,2 bilhões na Austrália e £ 24,7 bilhões na Espanha. Se uma definição mais ampla fosse aplicada, abrangendo serviços anteriormente públicos, como correios, telecomunicações, água e energia, esses números seriam consideravelmente maiores. (Huws, 2017, p. 295)

Em diálogo com as análises desenvolvidas por Ursula Huws (2017) e por diversos autores europeus, investigamos algo similar no Brasil. Particularmente, compreende-se esse processo de mercadorização como uma dinâmica histórica e estrutural de subsunção progressiva dos serviços sociais públicos à lógica de valorização do capital, reconfigurando suas formas de gestão, execução e finalidade social em consonância com imperativos mercantis.

A mercadorização de serviços sociais públicos brasileiros constitui um processo latente pelo qual atividades essenciais e complementares ao funcionamento das políticas sociais, bem como as habilidades, as competências e os processos de trabalho necessários em sua gestão e execução, são progressivamente redefinidas e reorganizadas como mercadorias. Tal dinâmica se inicia com a padronização, a rotinização, a fragmentação das funções públicas, convertidas em produtos e “pacotes” passíveis de serem customizados, mensurados e precificados, e se consolida mediante sua externalização operacional, através de processos licitatórios e contratos administrativos impelidos para serem executados por agentes e empresas privadas, sem que isso implique a retirada do Estado, mas sua reconfiguração como financiador, regulador e contratante. Nesse movimento, serviços historicamente orientados pelo valor de uso e pela responsabilidade pública estatal passam a ser subordinados à lógica do valor de troca, evidenciando a subsunção formal e, em determinados contextos, real do trabalho profissional e dos processos interventivos aos imperativos da concorrência, da rentabilidade e da racionalidade empresarial. (Araújo, 2026, pp. 5-6)

Com base nesses pressupostos de análise, demonstramos no próximo tópico como essa nova oportunidade para o capital é operada na formação sócio-histórica brasileira.

A MERCADORIZAÇÃO DOS SERVIÇOS SOCIAIS PÚBLICOS NO BRASIL

O processo de mercadorização dos serviços sociais públicos no Brasil emerge de uma complexa articulação entre distintas contrarreformas estruturais, desenvolvidas de forma contínua ao longo das últimas décadas (1990-2020). Nesse movimento, entrecruzam-se as contrarreformas administrativas do Estado, as reformas trabalhistas regressivas, remodelagem da política de compras públicas, as políticas permanentes de ajuste fiscal e o sucessivo redesenho administrativo do aparelho estatal, conformando novas bases institucionais, políticas, jurídicas e econômicas para a progressiva subsunção dos serviços públicos à lógica mercantil. Essa processualidade não se restringe à redução ou reconfiguração formal da presença estatal, mas implica a reorganização profunda das formas de gestão, financiamento, execução e regulação das políticas sociais, favorecendo sua abertura à concorrência, à externalização e à valorização privada. Dessa forma, criam-se as condições concretas que transformam funções públicas historicamente orientadas pelo interesse coletivo em espaços estratégicos de acumulação, racionalização empresarial e reprodução ampliada do capital.

A emergência mais aguda desse fenômeno no Brasil pode ser situada no contexto de esgotamento do modelo neodesenvolvimentista (Governos petistas, 2003-2016). Impulsionado pelas contradições aprofundadas nas Jornadas de Junho de 2013 e, posteriormente, catalisado pelo impeachment da presidenta Dilma Rousseff, inaugura-se um novo momento histórico no país, marcado pela ascensão política da extrema direita e pela radicalização de agendas neoliberais.

Esse período caracteriza-se pela intensificação de processos de desregulamentação, liberalização econômica e privatização, operacionalizados por meio de sucessivas contrarreformas nos direitos sociais que incidiram profundamente sobre diversos setores do Estado, atingindo de maneira particularmente severa as garantias constitucionais vinculadas à proteção social pública. Nesse cenário, amplia-se a subordinação das políticas sociais às exigências do mercado, convertendo serviços públicos em espaços cada vez mais estratégicos para a acumulação capitalista. Aqui, em particular, o fenômeno da mercadorização dos serviços sociais públicos.

Portanto, esse processo vem ocorrendo desde os anos 2010, com a padronização, rotinização e fragmentação dos serviços parciais e integrais que são estruturantes das funções públicas necessárias para gestão e execução de políticas sociais. Nesse sentido, parte significativa de funções complexas que conformam os serviços sociais públicos está sendo internalizada em processos operacionais padronizados

e disponibilizada para o desenvolvimento do setor privado, através de métricas de produtividade, desempenho e eficiência. A seguir, expõe-se como esse processo se materializa concretamente no cotidiano das contratações públicas brasileiras.

Quadro 1 – Editais de contratação por tarefa/demanda de serviços técnicos profissionais de assistentes sociais

Edital / Órgão	Objeto contratual	Quantidade prevista	Valor unitário estimado	Valor total estimado	Regulação institucional
SP – Edital n.º 2026/01	Prestação de serviços profissionais de Assistência Social para avaliações socioeconômicas	1.440 unidades	R\$ 261,40	R\$ 376.416,00	Contratação pública federal
BA – Concorrência n.º 2025/004	Contratação de empresa especializada para execução de serviços técnicos de Regularização Fundiária Urbana (REURB), incluindo trabalho social, cadastro socioeconômico, mobilização comunitária, engenharia e assessoria jurídica	Grupo único / execução global	Conforme proposta técnica e comercial	R\$ 402.553,33 (valor global estimado)	Contratação pública municipal
MS – Pregão Eletrônico n.º 2026/001	Contratação de empresa especializada em perícias médicas, avaliação biopsicos-social, assistência técnica judicial e avaliação multiprofissional para concessão/revisão de benefícios previdenciários	Contratação global	Conforme menor preço global	R\$ 479.975,20	Contratação pública previdenciária municipal
TO – Credenciamento nº 001/2026	Prestação de serviços técnicos especializados de assistência social para entrevistas, análises socioeconômicas, diligências e emissão de parecer social	1 vaga	R\$ 2.500,00 por mês de execução	R\$ 20.000,00 (estimado para 8 meses/2026-2027)	Contratação municipal sob lógica de demanda

Edital / Órgão	Objeto contratual	Quantidade prevista	Valor unitário estimado	Valor total estimado	Regulação institucional
SP – Processo Administrativo n.º 2025/260	Contratação temporária de assistente social para análise socioeconômica, entrevistas, pareceres técnicos e gestão de processos seletivos de permanência estudantil	16 meses/ unidades de serviço + encargos sociais	R\$ 497,51 por unidade	R\$ 10.732,80 total estimado	Temporária e programática
SC – Processo Licitatório n.º 2025/489	Contratação de empresa para realização de visitas domiciliares por assistente social para famílias beneficiárias do Bolsa Família/ Cadastro Único, com pareceres técnicos e atualização cadastral	30 visitas domiciliares	R\$ 200,00 por visita	R\$ 6.000,00 total estimado	Temporária, focalizada e sob demanda

Fonte: Portal Nacional de Contratações Públicas (Brasil, 2026). Elaboração própria.

Os elementos acima são ilustrativos de uma pulverizada dinâmica de contratações públicas que vem sendo conduzida pelos órgãos públicos das diversas esferas do governo para execução de políticas sociais. De modo separado, parece-nos indicar algo assistemático e sem nexos causal. No entanto, trata-se de um movimento de fragmentação de tarefas e demandas complexas que revela algo maior, uma dinâmica de transformar serviços parciais e integrais em mercadorias.

A mercadorização de um serviço público requer que ele seja decomposto e reconfigurado em unidades discretas de produção que podem ser produzidas e embaladas de forma mais ou menos padronizada. A natureza do atendimento eletivo é tal que os “episódios concluídos do consultor” podem ser planejados com antecedência, têm uma duração média calculável e, portanto, são passíveis de medidas de aumento de produtividade; eles também são de risco relativamente baixo e podem ser empacotados como contratos em massa e oferecidos a provedores privados em termos atraentes. (Player e Leys, 2008, pp. 11-12)¹

1. *The commodification of a public service requires that it must be broken down and reconfigured into discrete units of output that that can be produced and packaged in a more or less standardised way. The nature of elective care is such that finished consultant episodes' of it can be planned in advance, have a calculable*

De modo particular, observa-se o crescente parcelamento dos processos de trabalho em unidades técnicas, operacionais e administrativas passíveis de contratação específica. Essa dinâmica expressa a reorganização de atribuições historicamente vinculadas à responsabilidade estatal em serviços mensuráveis, precificáveis e contratualmente executáveis.

No entanto, já é possível constatar que não se restringe ao processo de parcelamento dos processos de trabalho. Observa-se a progressiva conversão de atividades, atribuições e processos de trabalho públicos em produtos, pacotes ou unidades de serviços customizáveis, estruturados conforme demandas contratuais específicas de governos municipais, estaduais e federal, precificados segundo critérios administrativos e subordinados à lógica da venda, compra e concorrência.

Como nos alerta Huws,

No caso de complexos serviços pessoais (como ensinar, cuidar ou o serviço social) envolvendo um conjunto de conhecimentos tácitos e contextuais, qualificações comunicativas e “trabalho emocional”, o processo de padronização que sustenta a mercadorização não é, de forma alguma, fácil de alcançar, demandando diversos processos em que os conhecimentos tácitos são progressivamente codificados; tarefas são padronizadas, formas de avaliação de resultado são estabelecidas; gerenciamento dos processos é reorganizado; organizações são desmembradas em suas diversas partes; essas partes são formalizadas, algumas vezes como entidades legais separadas; e relações análogas às do mercado são introduzidas entre elas. Tudo isso pode ser um estágio preparatório para a mudança dos direitos de propriedade ou para a abertura à competição, convidando subcontratados externos a assumir o serviço. (2017, pp. 306-307)

Essa dinâmica se materializa por meio da externalização e da contratualização da execução dos serviços, transferindo operacionalmente funções públicas para empresas privadas e contribuindo para a consolidação de mercados especializados na oferta de serviços técnicos vinculados às políticas sociais. Desse modo, o fundo público passa a operar como importante mediador da valorização, ao mesmo tempo que redefine o papel do Estado, cada vez mais orientado como financiador, regulador e contratante, em detrimento da execução direta.

average duration, and are hence amenable to productivity-increasing measures; they are also relatively low-risk and can be packaged as bulk contracts and offered to private providers on attractive terms (Player e Leys, 2008, pp. 11-12).

As contratações públicas apontam para o direcionamento de processos licitatórios e contratações administrativas voltadas para serviços integrais e continuados, com maior disponibilidade e quase exclusiva indicação para empresas especializadas em serviços técnicos profissionais de políticas sociais, como podemos observar no quadro a seguir.

Quadro 2 – Editais de contratação de serviços continuados de assistentes sociais

Unidade contratante / Órgão demandante	Objeto contratual	Tipo de vínculo admitido	Quantidade de itens / postos	Composição dos serviços contratados
SP – Secretaria Municipal de Assistência Social	Contratação de empresa especializada para prestação contínua de apoio técnico e operacional à Assistência Social	Pessoa jurídica (empresa especializada/ CNPJ)	11 postos (2 Assistentes Sociais + 9 Orientadores Sociais)	Vigilância socioassistencial, PAIF, apoio técnico especializado, orientação socioeducativa
MG – Secretaria Municipal de Assistência Social	Prestação de assessoria técnica presencial em Serviço Social	Pessoa jurídica (empresa contratada)	1 item	Assessoria técnica por profissional Assistente Social
SP – Secretaria Municipal de Educação	Prestação de serviços de Serviço Social e Técnico em Enfermagem para escolas municipais	Pessoa jurídica (empresa especializada)	Itens por unidade escolar	Atendimento socioassistencial e técnico em unidades escolares
SC – Fundo Municipal de Assistência Social	Prestação de serviços técnicos continuados de natureza psicossocial e assistencial	Pessoa jurídica (empresa contratada)	Equipe com 1 Assistente Social + Psicólogo	Planejamento, execução, atendimentos, grupos, articulação em rede
TO – Fundo Municipal de Educação/ Assistência Social	Credenciamento de empresas para prestação de serviços multiprofissionais, incluindo Serviço Social	Pessoa jurídica (empresa credenciada)	Variável conforme demanda	Serviço Social, Psicologia, Nutrição e outras áreas
PR – Hospital Regional	Prestação de serviços assistenciais especializados em saúde	Pessoa jurídica (empresa credenciada)	Variável por lotes e horas	Serviços especializados hospitalares conforme escala

Fonte: Portal Nacional de Contratações Públicas (Brasil, 2026). Elaboração própria.

Como observado nesse quadro, há um processo latente de fracionamento de atividades, conhecimentos, competências e atribuições profissionais, bem como de padronização de sua execução e transferência para o setor privado. Particularmente, isso se materializa na disseminação de dispositivos como a contratualização de

serviços parciais ou integrais, contínuos ou sazonais, o que implica a redefinição da forma e do conteúdo em que é executado um dado serviço público de atendimento às necessidades sociais da população brasileira.

Diante disso, é estabelecida a externalização da gestão e da execução dos serviços, cuja regra se dá na dinâmica de padronização de serviços e introdução de métricas de desempenho, as quais operam como mediações concretas da incorporação de práticas profissionais e institucionais à lógica mercantil. Trata-se, assim, de um movimento que tensiona os fundamentos das políticas sociais, ao subordinar a racionalidade pública aos imperativos de eficiência e produtividade, em detrimento da universalidade e da materialização dos direitos de cidadania.

MERCADORIZAÇÃO DOS SERVIÇOS SOCIAIS PÚBLICOS BRASILEIROS E INFLEXÕES PARA O SERVIÇO SOCIAL

Essas dinâmicas contemporâneas de subsunção dos serviços sociais públicos à lógica do capital configuram novas legalidades e formas de regulação que reordenam as políticas sociais no Brasil, produzindo impactos profundos sobre o trabalho das diversas profissões mobilizadas nessa área, entre elas os profissionais de Serviço Social.

Particularmente, esse processo implica transformações nas relações e condições de trabalho, reconfigura modalidades de exercício das competências e atribuições profissionais e intensifica formas de precarização e controle sobre o trabalho profissional. No entanto, as implicações da mercadorização dos serviços sociais públicos não se limitam à condição individual de trabalhador(a) assistente social. Ao contrário, revelam-se estruturantes de processos regressivos sobre o exercício da profissão nas políticas sociais públicas brasileiras e demarcam novas contradições que são expressivas nas disputas políticas em torno da direção social estratégica historicamente construída pelo Serviço Social brasileiro, tensionando seu projeto ético-político e sua perspectiva de ruptura com o conservadorismo. Tratemos, mesmo que sumariamente, desses elementos centrais.

INFLEXÕES NAS RELAÇÕES E CONDIÇÕES DE TRABALHO

A mercadorização dos serviços sociais públicos no Brasil implica a reestruturação da organização do trabalho nos diversos órgãos e instituições públicas vinculadas às políticas sociais. Com a crescente execução indireta de serviços

parciais ou integrais, evidencia-se um novo fenômeno que se estabelece no interior das relações e condições de trabalho na execução dos direitos sociais. Trata-se de uma dupla dinâmica: por um lado, uma força de trabalho instável e mobilizada exclusivamente para a entrega de tarefas e produtos previamente pactuados; por outro lado, uma força de trabalho especializada subsumida à dinâmica empresarial envolvida na gestão e execução de serviços contínuos. Em ambos os casos, emerge uma nova morfologia do trabalho profissional de assistentes sociais, nos termos de Raichelis (2018).

Os assistentes sociais passam a ser contratados por meio de vínculos de trabalho cada vez mais diversificados e precarizados, distintos das relações estáveis asseguradas pelo regime estatutário. Os processos licitatórios e contratos administrativos firmados entre os órgãos públicos e agentes privados evidenciam uma diversidade de formas de contratação, cujas marcas recorrentes se dão nas modalidades de prestação de serviços sem vínculos trabalhistas diretos e desprovidas de garantias vinculadas aos direitos do trabalhador. Destacam-se, nesse cenário, a expansão da pejetização por meio de contratação de assistentes sociais como pessoa jurídica, bem como a utilização de contratos via pessoa física, frequentemente operacionalizados por Recibo de Pagamento Autônomo (RPA).

Para ilustrar um exemplo emblemático dessa processualidade, na execução indireta de serviços parciais, realizada através da modalidade de pregão eletrônico ou presencial, os assistentes sociais são contratados por critérios orientados majoritariamente pela realização de concorrência por preço e técnica. Assim, esses profissionais passam a disputar a realização da prestação de serviço para atividades específicas, a exemplo das visitas técnicas, relatórios socioeconômicos ou atendimentos institucionais, em um cenário no qual os profissionais indicam os preços e ganha quem der o menor lance. Ou seja, adota-se uma nova processualidade de contratualização na qual o próprio profissional disputa com outros profissionais, e/ou na concorrência com empresas especializadas em serviços técnico-profissionais, em condições muitas vezes desfavoráveis.

Nos serviços integrais demandados por órgãos públicos, predominam igualmente relações de trabalho marcadas pela instabilidade e precarização, sem alterações substantivas na natureza regressiva dessas formas de contratação. Mesmo quando se trata de contratos mais amplos e contínuos, a lógica da prestação de serviços permanece subordinada à flexibilização, à provisoriedade e à ausência de garantias históricas de proteção ao trabalho.

Nos casos de grandes projetos, especialmente nas áreas de habitação, saneamento e urbanização, observa-se maior complexificação das relações contratuais.

Empresas contratadas pelo poder público tendem a formalizar vínculos de trabalho com assistentes sociais mais experientes para assegurar a execução dos produtos e metas pactuados. Contudo, mesmo nesses contratos de maior robustez orçamentária, persiste uma diversidade de modalidades de contratação, cuja marca central continua sendo a temporalidade limitada, a previsibilidade de encerramento dos vínculos e a permanência de condições de trabalho instáveis, reafirmando a precarização estrutural do trabalho profissional.

Esse processo redefine o estatuto do trabalho público, deslocando sua gestão direta pelo Estado para formas privadas de administração, subordinadas à racionalidade empresarial. Como resultado, intensificam-se a instabilidade, a transitoriedade e a submissão contratual, enquanto o trabalho passa a ser regulado por metas, produtividade e rentabilidade.

Esses modelos aprofundam a precarização das condições de trabalho, uma vez que transferem aos próprios profissionais responsabilidades relacionadas à infraestrutura necessária para execução dos serviços, incluindo equipamentos, transporte, local de trabalho, cumprimento de prazos e entrega de produtos previamente estipulados em contrato.

A crescente mercadorização dos serviços sociais públicos impacta profundamente a organização política e coletiva da classe trabalhadora, fragilizando bases sindicais, formas históricas de resistência e conquistas relacionadas à estabilidade, carreira, direitos trabalhistas e negociação salarial. Simultaneamente, amplia-se a precarização tanto de trabalhadores estáveis quanto de terceirizados, pejetizados ou vinculados a empresas privadas, conformando uma estratégia de passivização da força de trabalho.

REBATIMENTOS NO CONTEÚDO DO TRABALHO

Ao subordinar a intervenção profissional à racionalidade empresarial nos serviços públicos, esse processo redefine não apenas as relações e condições de trabalho, mas também o conteúdo do exercício profissional, tensionando competências historicamente vinculadas à especialização, à defesa de direitos e à dimensão crítica dos serviços públicos.

A gestão contratual promovida pelo poder público com empresas privadas não afeta apenas estruturas institucionais ou modelos de gestão, mas alcança também os fundamentos políticos e profissionais de trabalho de assistentes sociais, colocando desafios substantivos à defesa de direitos, à autonomia profissional e à sustentação de práticas comprometidas com os interesses da classe trabalhadora.

Os processos licitatórios e contratos administrativos evidenciam um avanço significativo na fragmentação das atribuições profissionais, conforme demonstrado no Quadro 1, ao segmentarem serviços por itens, espaços institucionais, equipes, especialidades e pacotes operacionais. Essa dinâmica incide diretamente sobre o conteúdo do trabalho do assistente social, reduzindo a totalidade interventiva da profissão, parcelando competências profissionais historicamente integradas nas políticas sociais e promovendo a separação entre planejamento, execução e monitoramento.

Essa dinâmica aproxima os serviços públicos da lógica empresarial de gerenciamento por projetos, orientada por prazos, metas, produtos e validações contratuais rigorosas. Como resultado, intensificam-se a burocratização, a formalização excessiva e a redução da autonomia técnico-política, limitando a capacidade criativa e a construção de respostas vinculadas às demandas coletivas dos usuários.

No entanto, revela algo mais complexo: esse processo produz uma cisão estrutural entre o cotidiano dos serviços que compõem as políticas sociais e os profissionais responsáveis por sua materialização, tensionando as bases históricas da reprodução social pública construídas no país. Os serviços sociais públicos, antes sustentados por relações institucionais e políticas entre servidores públicos, usuários e gestão estatal no exercício dos direitos de cidadania, passam a ser progressivamente esvaziados em sua dimensão coletiva e pública. Em seu lugar, consolida-se uma lógica que fragiliza a organicidade da intervenção, restringe a autonomia profissional e subordina o exercício do trabalho a formas crescentemente fragmentadas, padronizadas e mercantilizadas, comprometendo a própria natureza pública da resposta estatal às necessidades sociais.

Nessa direção, a crescente apropriação capitalista desses serviços tensiona os parâmetros sociointerventivos da profissão, ampliando uma racionalidade instrumental e empresarial que reforça a tecnificação, a individuação, a burocratização e a subordinação da prática profissional às exigências de produtividade e gestão mercantil.

Dessa forma, o conteúdo do trabalho de assistentes sociais é progressivamente reconfigurado, deslocando-se de práticas vinculadas à defesa de direitos e à continuidade das relações com usuários e comunidades para formas de atuação mais fragmentadas, descontínuas e subordinadas à lógica empresarial, comprometendo referências históricas centrais da profissão. Nessas condições, atividades, competências e atribuições passam a ser conduzidas menos pela ampliação de

direitos sociais e mais pelo cumprimento pragmático de exigências institucionais e mercantis, podendo tensionar a dimensão educativa, política e emancipatória da intervenção profissional.

Ademais, tem-se inflexões regressivas que tensionam a relativa autonomia técnico-política da profissão, engessam processos interventivos e tendem a subtrair dimensões pedagógicas e políticas historicamente constitutivas da atuação profissional. Esse processo não implica mera externalização de serviços, mas aponta para a constituição de uma nova legalidade do trabalho profissional, em que o Serviço Social passa a operar sob formas cada vez mais subsumidas à lógica concorrencial, gerencial e financeirizada, incidindo diretamente sobre sua direção social estratégica, sua autonomia e suas condições históricas de exercício.

IMPLICAÇÕES PARA A DIREÇÃO SOCIAL DA PROFISSÃO DE SERVIÇO SOCIAL

Embora o Serviço Social disponha de importante acúmulo político e organizativo da categoria profissional, seu projeto ético-político é tensionado pelo agravamento da crise do capital e pela ofensiva burguesa voltada à ampliação da apropriação privada da riqueza socialmente produzida. Dessa forma, a direção social crítica da profissão, historicamente construída nas lutas democráticas e vinculada aos interesses da classe trabalhadora, enfrenta novas pressões regressivas que tensionam sua autonomia, sua dimensão política e sua capacidade de resistência frente à racionalidade empresarial.

Nesse cenário, o projeto ético-político crítico da profissão enfrenta novas contradições, uma vez que a prática profissional, historicamente vinculada à ampliação de direitos e à defesa da esfera pública, passa a conviver com mecanismos de gestão que subordinam a intervenção social aos imperativos da valorização do capital.

O que está em jogo nesses novos processos de subsunção dos serviços sociais públicos ao capital é o progressivo enfraquecimento político-organizativo da categoria profissional. Em um cenário de desmonte do trabalho protegido e de corrosão das formas históricas de proteção social, substituídas por modalidades laborais marcadas pela instabilidade, insegurança e pela ideologia do empreendedorismo de si, consolidam-se condições político-ideológicas favoráveis à fragmentação e

individualização das práticas profissionais. Nesse contexto, tende-se a deslocar o exercício profissional de sua vinculação coletiva com trabalhadores e usuários na defesa e ampliação dos serviços públicos.

CONCLUSÃO

Argumentou-se, no decorrer deste capítulo, que a mercadorização dos serviços sociais públicos assume caráter mundial, inscrito nas respostas político-econômicas à crise de 2007/2008, marcada pela financeirização, pela austeridade fiscal e pela reestruturação regressiva das políticas sociais, adquirindo particular densidade na formação social brasileira a partir dos rearranjos sociopolíticos desencadeados pelas Jornadas de Junho de 2013 e pela subsequente inflexão das estratégias de governança estatal em direção ao aprofundamento de agendas neoliberais.

Nesse contexto, observa-se a consolidação de um padrão de intervenção estatal orientado pela racionalidade concorrencial, pela centralidade dos mecanismos de mercado e pela redefinição das fronteiras entre público e privado, em que o Estado não se retrai, mas se configura como indutor, regulador e garantidor de mercados no interior da reprodução social pública.

Sustenta-se, portanto, que a mercadorização das políticas sociais implica a redefinição das formas de provisão pública de direitos, alterando substantivamente os regimes de financiamento, os mecanismos de amplificação da captura do fundo público, os arranjos institucionais e a organização do trabalho nos serviços sociais públicos.

A análise dessa processualidade no país permite evidenciar a constituição de um mercado de serviços técnico-profissionais especializados, no qual práticas, saberes e funções são progressivamente externalizados, padronizados e ofertados por empreendimentos privados, configurando novas formas de subsunção do trabalho e de reorganização da reprodução social sob a égide do capital.

O contexto político contemporâneo demarca uma conjuntura profundamente regressiva para as forças políticas de esquerda, especialmente para aquelas historicamente vinculadas às pautas do trabalho e aos interesses da classe trabalhadora. Nesse cenário, consolidam-se condições favoráveis à ampliação de contrarreformas que incidem diretamente sobre os direitos dos trabalhadores, aprofundam a reestruturação regressiva do Estado e expandem mecanismos de liberalização orientados pela lógica neoliberal.

Como resultado, intensifica-se o avanço de processos voltados à plena mercadorização e mercantilização dos serviços sociais públicos, ampliando a subordinação da proteção social às exigências do mercado e reforçando estratégias de acumulação capitalista sobre esferas fundamentais da reprodução social.

A aproximação das eleições presidenciais de outubro de 2026 já sinaliza no plano político o acirramento das lutas de classes e de suas mediações com o Estado brasileiro. O reposicionamento dos grupos de extrema direita na arena pública, fortemente respaldado pelo espectro bolsonarista, revela a persistência de um projeto societário comprometido com a radicalização da agenda neoliberal em curso.

Este projeto aponta para o aprofundamento de processos de destituição de conquistas políticas vinculadas à proteção social pública, ao mesmo tempo que reafirma, de forma explícita, uma orientação estatal voltada ao atendimento irrestrito dos interesses do grande capital. Trata-se de uma dinâmica que combina neoconservadorismo político, regressão de direitos sociais e ampliação de mecanismos de captura do fundo público, intensificando tendências de subordinação da esfera pública às exigências da acumulação capitalista.

No entanto, a história permanece aberta e é permanentemente tensionada pelo movimento contraditório das classes sociais e por seus processos antagônicos. As lutas em torno da redução da jornada de trabalho no Brasil, com manifestações em todas as latitudes do país para o enfrentamento à escala 6x1, a resistência ao avanço de propostas de contrarreforma administrativa e os múltiplos focos de oposição às privatizações dos serviços públicos revelam que a ofensiva do capital não se realiza sem resistência.

Os desafios do tempo presente impõem, portanto, a necessidade histórica de repensar formas de organização política e coletiva da classe trabalhadora, reafirmando a centralidade da organização sindical, da sindicalização e da reconstrução de vínculos mais orgânicos entre sindicatos e as diversas frações do trabalho contemporâneo. Exigem, igualmente, a constituição de frentes amplas de resistência contra a privatização direta, a externalização da gestão e a mercadorização dos serviços sociais públicos.

Diante da radicalização das ofensivas regressivas, reafirma-se uma verdade histórica fundamental: somente a luta coletiva é capaz de transformar as condições concretas de vida e enfrentar os processos de exploração do trabalho e expropriação das condições de vida que estruturam a sociabilidade capitalista.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, Álison Cleiton (2022). *A mercadorização dos serviços sociais públicos: tendências contemporâneas e inflexões no exercício profissional de assistentes sociais*. Tese de doutoramento em Serviço Social. Recife, Universidade Federal de Pernambuco.
- ARAÚJO, Álison Cleiton (2026). A mercadorização das políticas sociais no Brasil. *Revista Serv. Soc. Soc. V. 149 (1)*, São Paulo, Cortez.
- BEHRING, Elaine R. (2003). *Brasil em contra-reforma: desestruturação do Estado e perda de direitos*. São Paulo, Cortez.
- CARCANHOLO, Marcelo Dias (2018). “A crise do capitalismo dependente brasileiro”. In: MACÁRIO, Epitácio et al. (org.). *Dimensões da crise brasileira: dependência, trabalho e fundo público*. Fortaleza/Bauru, EdUECE/Canal 6.
- HUWS, Ursula (2017). *A formação do cibertariado: trabalho virtual em um mundo real*. Tradução de Murillo van der Laan. Campinas, Editora da Unicamp.
- IAMAMOTO, Marilda V. (2008). Mundialização do capital, “questão social” e Serviço Social no Brasil. *Revista em Pauta*, n. 21.
- MANDEL, Ernest (1982). *O capitalismo tardio*. Tradução de Carlos Eduardo Silveira Matos, Regis de Castro Andrade e Dinah de Abreu Azevedo. São Paulo, Abril Cultural.
- MARX, Karl (2013). *O capital: crítica da economia política*. Livro 1. São Paulo, Boitempo.
- MARX, Karl (2017). *O Capital: Crítica de Economia política. Livro III: O processo global da produção capitalista*. Tradutor: Rubens Enderle. São Paulo, Boitempo.
- MÉSZÁROS, István (2000). A crise estrutural do capital. *Revista Outubro*, São Paulo, n. 3, Xamã.
- MOTA, Ana Elisabete (1997). *Cultura da crise e seguridade social*. São Paulo, Cortez.
- PLAYER, Stewart. e LEYS, Colin (2008). Commodifying health care: the UK’s National Health Service and the Independent Sector Treatment Centre Programme. *Work organisation, labour and globalisation*, [s.l.], v. 2, n. 2. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/10.13169/workorglaboglob.2.issue-2>. Acesso em: 15 ago. 2021.
- RAICHELIS, Raquel e VICENTE, Damares; ALBUQUERQUE, Valéria (2018). *A nova morfologia do trabalho no Serviço Social*. São Paulo, Cortez.

Declaramos que utilizamos o ChatGPT, desenvolvido pela OpenAI, exclusivamente como ferramenta auxiliar de revisão ortográfica e gramatical. Todas as alterações foram examinadas e validadas pelo autor, que assume integral responsabilidade pelo conteúdo e pela integridade científica do artigo.

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (IA) NOS SERVIÇOS PÚBLICOS: IMPLICAÇÕES E RESISTÊNCIAS

Sérgio Amadeu da Silveira

INTRODUÇÃO

A incorporação de sistemas de Inteligência Artificial (IA) nos serviços públicos não deve ser compreendida como mera inovação técnica. Trata-se de uma transformação estrutural do Estado. Em geral, a implementação de sistemas automatizados redefine a forma como o serviço público trata suas informações, toma decisões e se relaciona com a população. Na realidade, ocorre um deslocamento da gestão pública para uma lógica orientada por dados. A IA introduz novas camadas de poder, opacidade e dependência, o que exigirá uma análise crítica de suas implicações sociais, políticas e econômicas.

Apesar das promessas da ficção científica e do mercado, a IA realmente existente é uma tecnologia que utiliza algoritmos para realizar classificações e extrair padrões de grandes bases de dados com o objetivo de gerar modelos que consigam automatizar atividades humanas. Como afirmou Matteo Pasquinelli, o aprendizado de máquina não reproduz a inteligência humana, reproduz o trabalho humano (Pasquinelli, 2023). Essas tecnologias visam aumentar a produtividade e seguem a lógica de redução do custo do trabalho, mesmo que os indicadores não confirmem essas promessas. Todavia, suas implicações são evidentes e profundas em diversos segmentos.

A primeira importante consequência ou dimensão é gerencial. A IA reconfigura o próprio funcionamento do Estado, deslocando decisões antes mediadas por agentes humanos para sistemas automatizados. Ao observarmos as críticas de Virginia Eubanks em *Automating Inequality* (2018), podemos notar que esse processo tende a transformar políticas sociais em sistemas de triagem, classificação e vigilância. Em vez de ampliar direitos, a automação em um cenário neoliberal

frequentemente reforça lógicas de controle sobre populações vulneráveis, convertendo cidadania em perfis de risco. Sistemas de escolha de pessoas para benefícios, esquemas de policiamento preditivo ou priorização de atendimentos passam a operar com base em históricos de dados que refletem desigualdades estruturais. Ao extraírem padrões de dados, sob aparência de neutralidade técnica, projetam as desigualdades e discriminações para o futuro.

Aplicando a noção de algocracia, desenvolvida por Aneesh (2009), podemos compreender mais profundamente os processos de automatização do Estado. Para o pesquisador, a algocracia é o poder dos algoritmos ou o controle da organização social e o exercício de poder em que regras, decisões e a coordenação de determinadas atividades são realizadas por algoritmos, em vez de dependerem diretamente do burocrata tradicional. Aneesh considera que a gestão algorítmica é distinta dos dois tipos de governança existentes até então, a burocracia (que governa por regras, leis e instituições) e o mercado (que governa pelas trocas e preços).

A diferença principal é que a gestão algorítmica opera por códigos computacionais com a aplicação de regras de forma automática e contínua, sem depender de interpretação humana que adeque a regra ao caso concreto. O grau de discricionariedade, típico de um burocrata, não existe no sistema algorítmico. Nada que não está assegurado no código será permitido pelo sistema. Por exemplo, um modelo de aprendizado de máquina treinado para atender uma dada população em um tipo de atividade estatal, como definir a possibilidade de obter determinados direitos, entre outros, apenas extraiu padrões de atendimentos anteriores bem-sucedidos. Baseados nos dados do treinamento, será criado um modelo, ou seja, um programa de atendimento utilizado a partir daquele momento. Casos não previstos no treinamento do modelo dificilmente serão aceitos sem o ajuste de uma intervenção humana. Assim, os bloqueios algorítmicos aos pedidos de aposentadoria são maiores do que quando analisados por humanos. Um relatório da Controladoria-Geral da União (CGU) demonstra que o percentual de indeferimentos automáticos de benefícios do INSS saltou de 41% em 2021 para 65% em 2022 (Parreira e Casela, 2026) com o uso de *bots*, ou seja, de aprendizado de máquina que nada mais é que uma das tecnologias da IA realmente existente.

Os sistemas automatizados não substituem a burocracia ou o mercado, mas se sobrepõem a eles, alterando-os e criando uma camada invisível de governança que organiza, classifica e controla as atividades do Estado e das empresas em larga escala (Aneesh, 2009). Esses sistemas, chamados de inteligentes, classificam indivíduos por scores ou rankings e, muitas vezes, são preparados para construir perfis de risco. Estão sendo frequentemente empregados para determinar acessos ao crédito

ou benefícios e, até, nas redes de relacionamento on-line, definem quem deve e quem não deve ter visibilidade. Cada vez mais organizam os fluxos sociais de trabalho, consumo e mobilidade. Grandes departamentos do chamado RH (Recursos Humanos) contratam sistemas automatizados que selecionam currículos treinados a partir da realidade norte-americana e europeia, além de manterem falhas típicas de sistemas probabilísticos e estatísticos.

A gestão pública vai sendo completamente alterada pela IA realmente existente e pelos demais sistemas automatizados que passam a dominar o que o gestor vê e faz. Os sistemas de recomendação passam a definir o que a gestão irá considerar como importante. Paulatinamente, os algoritmos realizam a triagem, a vigilância do trabalho e do controle das atividades da administração. Um exemplo que aparentemente não tem a ver com a gestão, por ser da área de segurança digital, pode nos mostrar como os processos digitais automatizados afetam toda a organização dos espaços e das atividades de uma organização. Vamos a ele.

Existe um conceito de segurança digital chamado *Zero Trust*, confiança zero (Rose et al., 2020). A frase que o define é “*Never trust, always verify*” (“Nunca confie, sempre verifique”). Esse paradigma de segurança de sistemas digitais veio a substituir o paradigma tradicional do perímetro, ou seja, tudo que estava dentro da rede da empresa era considerado relativamente seguro. No novo padrão, nenhum funcionário, nenhum dispositivo, nenhuma aplicação deve ser considerada confiável, mesmo que esteja dentro da infraestrutura da organização. A consequência é que tudo deve ser checado inúmeras vezes e rastreado por diversos dispositivos de controle. A vigilância aumenta e se aprofunda. O mais relevante é a inversão lógica de que “você é confiável até prova em contrário” para a ideia de que “todos não são confiáveis até serem checados”.

Assim, o setor de tecnologia, ao implementar o *Zero Trust*, conseguiu fazer com que os administradores da organização implementassem a autenticação adequada para cada nível de acesso, lógico e físico da empresa, até mesmo para cada andar do prédio. Isso implica a reorganização das autorizações de ações que antes não eram necessárias e o monitoramento constante das máquinas dos burocratas. O pressuposto será de que a rede já pode estar comprometida, as credenciais podem ter sido roubadas, qualquer dispositivo pode estar infectado e qualquer pessoa da organização pode representar um risco e estar atuando contra a própria organização. Isso não interfere apenas no *login* do seu computador, representará uma mudança importante na organização do serviço público.

A DIMENSÃO ECONÔMICA E GEOPOLÍTICA

A segunda dimensão é econômica e geopolítica. A digitalização dos serviços públicos no Brasil ocorre em um contexto de dependência tecnológica, no qual o Estado se torna consumidor de infraestrutura, plataformas e soluções de IA das grandes corporações globais. Isso implica transferência contínua de recursos públicos para empresas estrangeiras, além da extração de dados da população como insumo econômico das plataformas e matéria-prima da IA realmente existente. O resultado é a forma contemporânea de dependência: o país fornece dados e demanda serviços digitais, enquanto o valor agregado permanece concentrado nas *big techs*.

A IA nos serviços públicos não é apenas uma ferramenta administrativa, mas um vetor de inserção subordinada na economia digital global. Isso é corroborado pela doutrina neoliberal, que desde Fernando Henrique Cardoso (FHC) permanece como hegemônica na gestão pública brasileira. A primeira ideia fundamental dessa doutrina é a de que a tecnologia é neutra e seu uso é que a define. O exemplo da faca não poderia ser mais intuitivo. A lâmina pode ser utilizada para matar ou para cortar alimentos. A faca em si seria neutra e ambivalente. Ocorre que as tecnologias digitais não são comparáveis a uma faca. Softwares e sistemas informacionais são ininteligíveis para a maioria dos seus usuários. Os modelos proprietários de sistemas adquiridos pelo Estado são fechados, ou seja, o código-fonte dos softwares não está disponível para auditorias e para sabermos o que eles realmente fazem. Além disso, sistemas algorítmicos produzem efeitos e deslocam funções, podem melhorar as atividades de alguns e prejudicar as de outros. Nenhum sistema algorítmico é neutro, nem nas finalidades, nem nos usos e muito menos nas consequências.

Nada mais intuitivo que o segundo mote neoliberal: a tecnologia digital é apenas um meio. Usamos as melhores para atingirmos nossos fins. Trata-se de um bordão neoliberal bem enganoso e equivocado. As tecnologias digitais no Estado são um meio para a realização das políticas públicas e também um fim para que ele possa ter autonomia, governança plena e soberania. O poder de compra do Estado é gigantesco. Utilizar as compras e contratos públicos para aumentar a capacidade tecnológica do país implica empregá-las com a finalidade de desenvolvimento de soluções soberanas para a aplicação de políticas públicas. Todavia, a lógica neoliberal de FHC conduziu o país para uma economia de entrega organizada pela ideia de que tecnologias, em geral, e as tecnologias digitais, em específico, exigem muito capital. Por isso, nosso caminho deveria ser o da associação com o grande capital

estadunidense para modernizarmos o país. Assim, quanto mais modernos nos tornamos, mais dependentes seremos. Essa lógica permanece hegemônica na gestão pública brasileira.

Vamos a um exemplo. A pesquisa *Contratos, códigos e controle: a influência das big techs no Estado brasileiro* (Silva et al., 2025), realizada por pesquisadores da Universidade de Brasília (UnB), da Universidade de São Paulo (USP) e da Fundação Getúlio Vargas (FGV), entre outras descobertas, constatou que o Estado brasileiro gastou, apenas entre junho de 2024 e junho de 2025, mais de R\$ 10,35 bilhões em contratos com as *big techs*. Esse volume de recursos é superior ao orçamento da maior universidade brasileira, a USP, que no ano de 2026 recebeu R\$ 9,41 bilhões (Cruz, 2026). Representou aproximadamente o dobro do orçamento da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), em 2025, que foi de R\$ 5,34 bilhões (Brasil, 2026a) ou o equivalente a quatro vezes o orçamento da Universidade Federal da Bahia (UFBA) de 2025, com o montante de R\$ 2,58 bilhões (Brasil, 2026b).

Quando um Tribunal utiliza o ChatGPT, os dados do Poder Judiciário brasileiro são extraídos pela OpenAI, que poderá utilizá-los para treinar ou retreinar seus modelos. Com base nesses dados, podem gerar novos textos, uma vez que os sistemas algorítmicos da corporação de IA extraíram seus padrões. O valor econômico dos dados é elevado e sua importância é geopolítica. Entretanto, a administração pública brasileira entrega os dados do Sistema Único de Saúde (SUS), da Receita Federal, do Ministério da Educação (MEC), das Forças Armadas para a nuvem da Amazon Web Services, da Microsoft Azure, Oracle e Google.

A questão econômica se liga à geopolítica. Um exemplo recente é esclarecedor. Em 2024, o MEC divulgou uma matéria em seu portal que aparentava trazer apenas informações de um evento técnico. Ao ler o texto, as pessoas se deparam com a notícia de que o Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE) havia contratado o software Foundry da Palantir para processar os dados sobre os repasses de dinheiro do Fundo para os entes federados (Brasil, 2024). A Palantir é uma empresa do complexo militar-industrial-datafocado dos Estados Unidos. Seu CEO, Alex Karp, disse recentemente que sua empresa vale muito por seus sistemas serem utilizados para matar pessoas (Financial Times, 2024, on-line).

A Palantir está aqui para causar impacto e tornar as instituições com as quais nos associamos as melhores do mundo e, quando necessário, para intimidar inimigos e, ocasionalmente, eliminá-los”, disse Karp, com um sorriso no rosto. O CEO acrescentou que estava muito orgulhoso do trabalho que sua empresa realiza e que acreditava que isso era bom para os Estados

Unidos. “Estou muito feliz por vocês estarem conosco nessa jornada”, disse ele. “Estamos arrasando. Estamos dedicando nossa empresa ao serviço do Ocidente e dos Estados Unidos da América, e estamos muito orgulhosos do papel que desempenhamos, especialmente em áreas sobre as quais não podemos falar”. (Gizmodo, 2024, on-line)

A empresa Palantir foi criada pelo líder da extrema direita norte-americana, o imigrante alemão Peter Thiel, também fundador do PayPal e sócio de diversos empreendimentos do Vale do Silício. Em 2004, ainda recém-criada, recebeu um aporte de capital da CIA, amplamente divulgado na ocasião (German, 2025, on-line). Seu software mais conhecido, chamado Gotham, permite reunir diferentes bases de dados para produzir ataques e soluções táticas para operações militares e de espionagem. Tudo indica que o ataque à Venezuela (2026)¹ utilizou dados de satélite, bases geográficas, informações de inteligência, dados de sensores e de espões em campo integrados pela solução da Palantir². A Palantir participou da fixação de alvos na Faixa de Gaza (Silveira, 2025, p. 17) e na detecção de imigrantes para o ICE deportar, conforme os ditames de Donald Trump.

Por que o MEC entregou dados da gestão administrativa e financeira do repasse de recursos da Educação para rodar em um sistema de uma empresa que integra os esquemas de supremacia geopolítica norte-americana? Segundo a resposta ao requerimento de informações da deputada paulista Sâmia Bonfim ao FNDE, as informações eram públicas e, por isso, não haveria nenhum problema com a Lei Geral de Proteção de Dados. A questão da soberania digital em nenhum momento fez parte dos argumentos dos gestores do MEC que utilizaram o software da Palantir para:

O FNDE processou na Plataforma Foundry, no período de jan./2025 a dez./25, cerca de 192 TB de dados – referentes ao tratamento de dados

-
1. No dia 3 de janeiro de 2026, Donald Trump ordenou um ataque militar de grande escala contra a Venezuela, com bombardeios em Caracas e outros alvos, seguido de uma operação de forças especiais norte-americanas que sequestraram o presidente Nicolás Maduro e sua esposa, Cilia Flores. Sem autorização do Congresso dos Estados Unidos, a intervenção militar direta provocou fortes questionamentos internacionais sobre sua legalidade perante o direito internacional. Reportagem do The Guardian demonstra a repercussão sobre a agressão estadunidense: https://www.theguardian.com/world/2026/jan/03/explosions-reported-venezuela-caracas?utm_source=chatgpt.com. Acesso em: 18 ago. 2026.
 2. US used Anthropic’s Claude during the Venezuela raid, WSJ reports. February 13, 2026 8:42 PM GMT-3. Online: https://www.reuters.com/world/americas/us-used-anthropics-claude-during-the-venezuela-raid-wsj-reports-2026-02-13/?utm_source=chatgpt.com Acesso em: 18 ago. 2026.

oriundos de 327.194 contas institucionais que recebem recursos do FNDE (domicílio bancário vinculado ao FNDE), com processamento de 3.206.053 transações e análise de 469.817 documentos de despesa não personalizáveis. (Resposta Oficial do MEC ao Requerimento da dep. Sâmia Bonfim)

A hegemonia que FHC (1973) conquistou na gestão pública brasileira é inegavelmente poderosa, pois serve aos interesses dos *lobbies* das *big techs*, corrobora as soluções neoliberais de concentração de gastos para o pagamento de juros e não para o desenvolvimento do país, além de modernizar a gestão, mesmo que aprofundando a dependência tecnoeconômica.

DIMENSÃO SOCIAL, CULTURAL E ÉTNICA

A terceira dimensão é a sociocultural e étnica. Aqui, é preciso insistir novamente que afirmar que a tecnologia é tão somente um “meio”, oculta o fato de que ela carrega sempre a finalidade de reorganizar as relações de poder, compreendidas de forma ampla e profundamente inseridas no cotidiano, nas práticas culturais e no reforço ou na superação de hierarquias étnicas. A adoção de IA redefine critérios de decisão, prioridades e formas de governança. Ao mesmo tempo, desloca o núcleo central da autoridade: decisões passam a ser justificadas por modelos estatísticos e algoritmos opacos, dificultando a contestação democrática. Isso cria um risco de despolitização das políticas públicas, em que escolhas normativas são apresentadas como resultados técnicos inevitáveis.

Mas, à medida que adotamos ferramentas computacionais como nossos principais meios de expressão e passamos a fazer não só da matemática, mas de toda a informação “digital”, passamos a sujeitar o discurso e o conhecimento humano a essas lógicas procedimentais que sustentam toda a computação. E há implicações específicas quando usamos algoritmos para selecionar o que é mais relevante a partir de um corpus de dados composto por rastros das nossas atividades, preferências e expressões.

Esses algoritmos, os quais chamaremos de algoritmos de relevância pública, estão – através dos mesmos procedimentos matemáticos – produzindo e certificando conhecimento. A avaliação algorítmica da informação, assim, representa uma lógica de conhecimento particular baseada em suposições específicas sobre o que é o conhecimento e como alguém deveria identificar seus componentes mais relevantes. O fato de estarmos recorrendo a

algoritmos para identificar o que precisamos saber é tão marcante quanto termos recorrido aos especialistas credenciados, ao método científico, ao senso comum ou à palavra de Deus. (Gillespie, 2018, p. 97)

Nesse cenário, as investigações e debates sobre os danos algorítmicos são centrais. É preciso enfatizar que o racismo algorítmico não é um desvio pontual, mas uma manifestação estrutural da forma como sistemas de IA são treinados e implementados. Como demonstrou Tarcízio Silva (2020), as tecnologias digitais incorporam e amplificam práticas sociais discriminatórias, produzindo “microagressões algorítmicas” que operam de maneira difusa, persistente e muitas vezes invisível. Nos serviços públicos, isso se traduz em desigualdades no acesso a direitos, na vigilância seletiva de corpos racializados e na reprodução de estigmas históricos.

Esses danos não se limitam a erros técnicos. Eles são efeitos de escolhas políticas inscritas nos dados, nos modelos e nas infraestruturas. Sistemas de reconhecimento facial que falham mais com pessoas negras, algoritmos que priorizam determinados grupos em detrimento de outros ou sistemas de triagem social que penalizam territórios periféricos são exemplos de como a IA pode reforçar uma necropolítica algorítmica, na qual decisões automatizadas impactam diretamente a vida e a morte de populações vulnerabilizadas.

Diante dessas implicações, emergem múltiplas formas de resistência. A primeira é a crítica epistemológica, que busca desnaturalizar a ideia de neutralidade tecnológica. Nomear e classificar os danos algorítmicos é fundamental para tornar visíveis processos que operam no nível da infraestrutura e do *back-end* dos sistemas. Sem essa visibilização, a discriminação automatizada permanece fora do debate público. A segunda forma de resistência é política e institucional. Isso inclui a construção de marcos regulatórios mais robustos, auditorias independentes de algoritmos, transparência nos sistemas utilizados pelo Estado e mecanismos de responsabilização. Como apontam Silva e Silveira (2020), confiar em princípios éticos abstratos não é suficiente; é necessário avançar para formas concretas de regulação que enfrentem os efeitos materiais da IA.

A terceira forma é tecnológica e organizacional. Envolve o desenvolvimento de infraestruturas digitais soberanas, baseadas em software livre, governança pública dos dados e autonomia tecnológica. Sem isso, a IA nos serviços públicos continuará sendo implementada dentro de ecossistemas controlados por grandes corporações, limitando a capacidade de ação do Estado e aprofundando a dependência.

Por fim, há uma dimensão social das resistências, expressa em mobilizações, ativismos e práticas de reinvenção tecnológica. Como mostra Silva (2020), a contestação pública – que vai desde campanhas de conscientização até protestos

e reapropriações tecnológicas – é essencial para disputar os rumos da digitalização. Essas resistências apontam para a possibilidade de imaginar outras formas de IA, orientadas não pela lógica da extração e do controle, mas pela promoção de justiça social.

Em síntese, a adoção de IA nos serviços públicos está longe de ser um processo neutro ou inevitável. Trata-se de um campo de disputa, no qual se confrontam projetos distintos de Estado, sociedade e tecnologia. Sem uma abordagem crítica, a IA tende a aprofundar desigualdades e dependências. Com resistências articuladas – epistemológicas, políticas, tecnológicas e sociais –, abre-se a possibilidade de reorientar sua utilização em direção à ampliação de direitos e à construção de soberania digital.

CONCLUSÃO PARA O INÍCIO DE NOVAS INVESTIGAÇÕES

No âmbito do serviço social brasileiro, especialmente nas políticas vinculadas ao Cadastro Único, podemos notar a presença de sistemas algorítmicos realizando a classificação automatizada da pobreza. Eles cruzam dados para detectar fraudes ou inconsistências e podem gerar bloqueios preventivos, atingindo justamente pessoas em situação mais vulnerável. Nesse contexto, a centralidade do CPF (Cadastro de Pessoa Física) como identificador único amplia significativamente os riscos: ele permite o acoplamento massivo de bases de dados distintas, viabilizando uma rastreabilidade integral dos indivíduos. Isso potencializa a lógica descrita por Eubanks (2018), além de intensificar a possibilidade de vigilância totalizante, perfilamento automatizado e exclusão sistêmica, especialmente quando erros ou vieses se propagam entre sistemas interconectados e nomeados de inteligentes.

Dessa forma, o uso do CPF como chave universal de identificação tende a consolidar uma infraestrutura algocrática altamente integrada, na qual diferentes dimensões da vida social – saúde, trabalho, assistência, crédito – tornam-se interoperáveis sob um mesmo identificador. Se, por um lado, isso aumenta a capacidade administrativa do Estado, por outro, cria condições para a formação de um perfil total do cidadão, suscetível a usos discriminatórios e decisões automatizadas em cadeia.

No caso do Sistema Único de Saúde (SUS), a crescente adoção de sistemas digitais para regulação de filas, priorização de atendimentos e gestão de recursos ilustra bem essa dinâmica. Algoritmos podem definir quem acessa primeiro determinados serviços com base em critérios codificados que nem sempre são transparentes ou contestáveis. A partir da leitura de Eubanks (2018), isso pode levar à reprodução de desigualdades territoriais e raciais já presentes nos dados de saúde.

Ao mesmo tempo, torna-se evidente o risco de dependência de infraestruturas tecnológicas controladas por grandes corporações, como a Palantir, que desenvolveu o software para a gestão de dados do National Health Service (NHS) da Inglaterra. O controle de serviços de saúde por sistemas automatizados das big techs, principalmente por aprendizado de máquina profundo, sem transparência e explicabilidade, pode transformar o direito universal à saúde em um processo excludente, condicionado por classificações automatizadas.

O National Health Service (NHS) tem implementado sistemas de triagem automatizada, análise preditiva e gestão de risco clínico. Embora esses sistemas prometam eficiência, evidências críticas indicam que algoritmos treinados com dados históricos podem subestimar necessidades de grupos vulneráveis, como populações racializadas ou de baixa renda. Tais práticas representam a consolidação de uma governança baseada em código que, sem protocolos rígidos de revisão humana, poderá naturalizar desigualdades como se fossem resultados técnicos inevitáveis. Precisamos construir protocolos de implementação e uso de sistemas automatizados que ampliem direitos humanos e sociais em vez de restringi-los.

REFERÊNCIAS

- BRASIL (2024). Ministério da Educação (MEC). Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE). *FNDE inova na transferência de recursos: casos de sucesso em Inteligência Artificial são apresentados no Showcase AIP Bootcamp*. Brasília, DF: MEC, 1 mar. Disponível em: <https://www.gov.br/fnde/pt-br/assuntos/noticias/fnde-inova-na-transferencia-de-recursos-casos-de-sucesso-em-inteligencia-artificial-sao-apresentados-no-showcase-aip-bootcamp>. Acesso em: 8 maio 2026.
- BRASIL (2026a). Portal da Transparência. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Disponível em: https://portaldatransparencia.gov.br/orgaos/26245-universidade-federal-do-rio-de-janeiro?utm_source=chatgpt.com. Acesso em: 11 ago. 2026.
- BRASIL (2026b). Portal da Transparência. Universidade Federal da Bahia. Disponível em: https://portaldatransparencia.gov.br/orgaos/26232-universidade-federal-da-bahia?utm_source=chatgpt.com. Acesso em: 11 ago. 2026.
- CARDOSO, Fernando Henrique e FALETTTO, Enzo (1973). *Dependência e desenvolvimento na América Latina: ensaio de interpretação sociológica*. São Paulo, Zahar.
- CRUZ, Adriana (2025). Orçamento da Universidade para o ano de 2026 será de R\$ 9,41 bilhões. *Jornal da USP*, São Paulo, 16 dez. Disponível em: <https://jornal.usp.br/comunicados/orcamento-da-universidade-para-2026-sera-de-r-941-bilhoes/>. Acesso em: 8 maio 2026.

- EUBANKS, Virginia (2018). *Automating inequality: How high-tech tools profile, police, and punish the poor*. Macmillan+ ORM.
- FINANCIAL TIMES (2024). *Palantir's relentless rise*. Disponível em: https://www.ft.com/content/510a2fab-887c-4e16-84d6-fa88540205a8?utm_source=chatgpt.com&syn-25a6b1a6=1 . Acesso em: 8 maio 2026.
- GERMAN, Erik (2025). Meet the CIA-backed venture fund behind Palantir, Anduril—and a spy tool that might be on your phone. *Fortune*, Nova York, 29 jul. Disponível em: <https://fortune.com/2025/07/29/in-q-tel-cia-venture-capital-palantir-anduril/>. Acesso em: 8 maio 2026.
- GILLESPIE, Tarleton (2018). A relevância dos algoritmos. *Parágrafo*, v. 6, n. 1, pp. 95-121.
- GIZMODO (2024). *Palantir's Billionaire CEO Just Can't Stop Talking About Killing People*. Disponível em: https://gizmodo.com/palantirs-billionaire-ceo-just-cant-stop-talking-about-killing-people-2000560597?utm_source=chatgpt.com. Acesso em: 8 maio 2026.
- PASQUINELLI, Matteo (2023). *The eye of the master: A social history of artificial intelligence*. Nova York, Verso Books.
- PARREIRA, Marcelo e CASELA, Vinícius (2023). CGU: análise automática de benefícios do INSS tem mais negativas e risco de decisões indevidas. *g1*, Brasília, 9 nov. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2023/11/09/cgu-analise-automatica-de-beneficios-do-inss-tem-mais-negativas-e-risco-de-decisoes-indevidas.ghtml>. Acesso em: 7 maio 2026.
- ROSE, Scott et al. (2020). Zero Trust Architecture. *Gaithersburg, MD: National Institute of Standards and Technology* (NIST Special Publication 800-207). Disponível em: <https://doi.org/10.6028/NIST.SP.800-207>. Acesso em: 12 maio 2026.
- SADOWSKI, Jathan (2019). When data is capital: Datafication, accumulation, and extraction. *Big data & society*, v. 6, n. 1, p. 2053951718820549.
- SILVA, Tarcízio (org.) (2020). *Racismo Algorítmico em Plataformas Digitais: microagressões e discriminação em código. Comunidades, algoritmos e ativismos digitais: olhares afrodiaspóricos*. São Paulo, LiteraRUA.
- SILVEIRA, Sergio Amadeu da e SILVA, Tarcizio Roberto da (2020). Controversies on algorithmic harm: corporate discourses on coded discrimination. *Observatório*, v. 6, n. 4.
- SILVEIRA, Sérgio Amadeu (2025). *As big techs e a guerra total: o complexo militar-industrial-datafificado*. São Paulo, Hedra.
- SILVA, Ergon C., ROCHA, Isabela, VAZ, José Carlos, VENEZIANI, Júlia R.A. e MODANEZ, Camila C. (2025). *Contratos, códigos e controle: a influência das big techs no Estado brasileiro*. São Paulo, jul. Disponível em: <https://bit.ly/contratos-big-techs>. Acesso em: 20 abr. 2026.

SOBRE AS AUTORAS E OS AUTORES

ORGANIZADORAS E ORGANIZADOR

Damareis Pereira Vicente. Doutora em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), com pós-doutorado em Serviço Social pela PUC-SP. Especialista em Saúde Pública. Pesquisadora do Núcleo de Estudos e Pesquisas Trabalho e Profissão da PUC-SP e do Semente – Núcleo de Saúde Mental e Direitos Humanos relacionados ao Trabalho do Sedes Sapientiae.

E-mail: damareis.vicente@gmail.com

Raquel Raichelis. Doutora em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), com pós-doutorado pela Universidade Autônoma de Barcelona. Docente e pesquisadora do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da PUC-SP, onde coordena o Netrab, cadastrado no Diretório do CNPq. É bolsista Produtividade em Pesquisa do CNPq.

E-mail: raichelis@uol.com.br

Tânia Maria Ramos de Godoi Diniz. Doutora em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), com pós-doutorado na mesma instituição. Docente do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Políticas Sociais e membro do Grupo de Estudos Metropolitanos em Políticas Sociais e Serviço Social da Universidade Federal de São Paulo (Unifesp). Coordenação Colegiada do Observatório das Metrôpoles (Baixada Santista). Pesquisadora do Netrab da PUC-SP. É bolsista Produtividade em Pesquisa do CNPq.

E-mail: tgdiniz@unifesp.br

Terezinha de Fátima Rodrigues. Doutora em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), com pós-doutorado na mesma instituição. Docente do curso de Serviço Social e do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Políticas Sociais. Coordenadora do Grupo de Estudos e Pesquisa Fundamentos do Serviço Social: ética, trabalho e formação, e membro do Grupo de Estudos Metropolitanos em Políticas Sociais e Serviço Social da Universidade Federal de São Paulo (Unifesp). Pesquisadora do Netrab da PUC-SP.

E-mail: terezinha.unifesp@gmail.com

Valter Martins. Doutor em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), com pós-doutorado na mesma instituição. Professor do curso de Graduação em Serviço Social de Campos dos Goytacazes e do Programa de Estudos Pós-Graduados em Política Social da Universidade Federal Fluminense (UFF). Bolsista produtividade do Programa Jovem Cientista do Nosso Estado/Faperj. Coordenador do Grupo de Estudos e Pesquisas em Serviço Social, Trabalho e Proteção Social (Getraps/UFF) e pesquisador do Netrab da PUC-SP.
E-mail: valtermartins@id.uff.br

AUTORAS E AUTORES DOS CAPÍTULOS

Álison Cleiton de Araújo. Doutor em Serviço Social pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Docente do Curso de Serviço Social da Universidade Federal de Goiás (UFG) e diretor do Campus Goiás (2025-2029). Líder do Grupo de Estudos e Pesquisas sobre Políticas Sociais, Estado e Serviço Social (Geppess/UFG-CNPq). Coordena o Grupo Temático de Pesquisa Trabalho, Questão Social e Serviço Social da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS).
E-mail: alisonufg@ufg.br

Ana Clara Gomes Picolli. Doutoranda em Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). Assistente social do Tribunal de Justiça de São Paulo. Especialista em Saúde Mental pelo Programa de Residência Multiprofissional em Saúde - Rede de Atenção Psicossocial (Raps/Unifesp). Pesquisadora do Grupo de Estudo, Pesquisa e Extensão sobre Crianças, Adolescentes e Famílias (GCAF/Unifesp) e do Netrab da PUC-SP.
E-mail: anaclaraggpicolli@gmail.com

Ana Maria Pereira Brito. Mestra em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). Assistente Social do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Pesquisadora do Netrab da PUC-SP.
E-mail: anamsocial@gmail.com

Ana Maria Santana de Alcântara. Doutora em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). Assistente social da Universidade Federal de São Paulo (Unifesp), lotada no Hospital São Paulo. Docente do curso de Pós-Graduação Lato Sensu da Faculdade Paulista de Serviço Social - São Caetano do Sul. Pesquisadora do Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Políticas Sociais (Neppos) e do Netrab da PUC-SP.
E-mail: anamsantana11@gmail.com

Camila Carduz Rocha. Doutora pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). Docente da Escola de Serviço Social da Universidade Federal Fluminense (UFF) (Niterói). Integra o Grupo de Estudos de Teoria da Reprodução Social (GE-TRS/Ufes).
E-mail: camilacarduzrocha@yahoo.com

Camila Caroline de O. Ferreira. Pós-doutoranda em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), com doutorado pela mesma instituição. Pesquisadora do Grupo de Estudos e Pesquisas Marxistas (Gepem/Unesp), do Grupo de Estudos sobre Teoria da Reprodução Social (GE-TRS/Ufes) e do Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Identidade (Nepi/PUC-SP).
E-mail: camilaferreirass@hotmail.com

Ednei Nunes dos Santos. Mestre em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). Especialista em Gestão de Projetos Sociais pela FMU. Assistente Social do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Docente e Coordenador de Estágio em Serviço Social do Centro Universitário UniFECAF e docente do Coletivo Círculo de Cultura. Diretor Estadual do CRESS-SP (Gestão 2026-2029). Pesquisador do Netrab da PUC-SP.
E-mail: edneinunes@gmail.com

Eliane Santos de Assis. Doutora em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). Assistente Social graduada na Universidade Federal do Rio de Janeiro (ESS/UFRJ). Assistente social e docente do Instituto Nacional do Câncer (Inca/RJ).
E-mail: eliane.s.assis@gmail.com

Larissa Moretti Blanco. Mestra em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). Assistente Social no Ministério Público do Estado de São Paulo.

E-mail: larissablanco94@gmail.com

Leticia Justino do Nascimento Lopes. Doutoranda no Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). Mestra em Serviço Social pela PUC-SP. Assistente social no Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJ-SP). Pesquisadora do Netrab da PUC-SP.

E-mail: ticia_jn@hotmail.com

Lucinete Rodrigues de Santana. Doutora em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). Assistente social do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, em Vara de violência doméstica e familiar contra a mulher. Pesquisadora do Netrab da PUC-SP.

E-mail: santanalucinete@hotmail.com

Natalia Nascimento. Mestra em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). Assistente social do INSS/SP. Pesquisadora do Netrab da PUC-SP.

E-mail: nanascimento1985@gmail.com

Najila Thomaz de Souza. Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). Assistente social na Prefeitura Municipal de São Paulo (PMSP) – área de assistência social. Presidenta do CRESS/SP, gestão 2026-2029. Pesquisadora do Netrab da PUC-SP.

E-mail: najila@cress-sp.org.br

Rita de Cássia Salgado Gomes. Mestra em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). Assistente Social no Ministério Público do Estado de São Paulo. Pesquisadora do Netrab da PUC-SP.

E-mail: ritasalgado83@gmail.com

Rosângela Araujo Almeida. Mestra em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). Assistente Social na Prefeitura Municipal de São Paulo (Cultura). Pesquisadora do Netrab da PUC-SP.

E-mail: rosangela.cras@gmail.com

Sérgio Amadeu da Silveira. Doutor em Ciência Política pela Universidade de São Paulo (USP). Docente da Universidade Federal do ABC (UFABC). Membro do Comitê Científico Deliberativo da Associação Brasileira de Pesquisadores em Ciberultura (ABCiber). É bolsista Produtividade em Pesquisa do CNPq.
E-mail: sergio.amadeu@ufabc.edu.br

Ubiratan de Souza Dias Junior. Doutor em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). Docente no curso de Serviço Social da Universidade Nove de Julho (Uninove). Pesquisador do Netrab da PUC-SP.
E-mail: ubiratan.dias.junior@gmail.com

Vanessa Lopes de Almeida. Mestra em Ciências Sociais/Antropologia pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da PUC-SP. Assistente social na Prefeitura Municipal de São Paulo.
E-mail: van.lopes@uol.com.br

Verônica Maria Ferreira. Doutora em Serviço Social pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Pós-doutorado pela Universidade Estadual do Ceará (UECE). Docente de Serviço Social da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Desenvolve estudos e pesquisas sobre trabalho doméstico e de cuidados e reprodução social.
E-mail: veronica.ferreira@ufrn.br



Esta coletânea aponta desafios candentes para a atuação político-organizativa nas lutas no campo do trabalho, em defesa da valorização da profissão como parte da defesa intransigente dos direitos sociais, das políticas sociais e dos direitos humanos, com compromisso ético-político classista, feminista, antirracista e contra a LGBTQIAPN+fobia. Ela nos orienta, como farol da crítica necessária ante uma dura, mas sempre contraditória, realidade, para os novos e velhos desafios diante de emergências e urgências do presente. E nos convoca, em tempos de luta por vida com tempo e sentido para além do trabalho, sob o capital, para o horizonte de uma vida com sentido pelo trabalho, o que só será possível mais além, superando, a ordem do capital. Pois, contra o movimento ininterrupto da degradação e subsunção do trabalho, segue o movimento irreduzível e inexorável da luta de classes.

Verônica Ferreira

ISBN 978-85-283-0759-7



9 788528 307597