



**VI CONGRESSO INTERNACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL E SERVIÇO SOCIAL:
DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS
VII SEMINÁRIO NACIONAL DE TERRITÓRIO E GESTÃO DE POLÍTICAS SOCIAIS
VI CONGRESSO DE DIREITO À CIDADE E JUSTIÇA AMBIENTAL**

**(FUNDAMENTOS DO SERVIÇO SOCIAL: O trabalho profissional de
Assistentes Sociais)**

**Tensionamentos à relativa autonomia profissional frente à
mediação algorítmica**

Franciny Fernandes Cavagnoli¹

Jaime Hillesheim²

Resumo: No presente artigo apresentamos reflexões sobre a mediação algorítmica no trabalho de assistentes sociais e seus tensionamentos sobre a relativa autonomia profissional. Os aspectos apresentados constituem sínteses elaboradas a partir de um estudo teórico, com base em bibliografias selecionadas intencionalmente. Trata-se uma problematização sobre as transformações na esfera laboral em face da intensificação do uso de novas tecnologias e seus impactos nos processos de trabalho nos quais se inserem assistentes sociais. Como horizonte investigativo de nossas considerações, permanece a indagação: estaria o poder de decisão de assistentes sociais consubstanciado em competências teóricas, éticas e políticas sendo substituído por decisões preditivas?

Palavras-chave: Serviço Social; Lógica Algorítmica; Autonomia Relativa.

Abstract: In this article, we present reflections on algorithmic mediation in the work of social workers and the tensions it creates regarding their relative professional autonomy. The aspects presented constitute syntheses developed from a theoretical study, based on intentionally selected bibliographic sources. It is a critical examination of transformations in the labor sphere in light of the intensification of the use of new technologies and their impacts on the work processes in which social workers are engaged. As the investigative horizon of our considerations, the following question remains: is the decision-making power of social workers, grounded in theoretical, ethical, and political competencies, being replaced by predictive decisions?

Keywords: Social Work; Algorithmic Logic; Relative Autonomy.

1. INTRODUÇÃO

O modo de produção capitalista caracteriza-se pelo constante revolucionamento das forças produtivas, o que impulsiona o desenvolvimento da ciência e da tecnologia e produz transformações nas condições sociais e técnicas do trabalho. Na contemporaneidade, tais transformações manifestam-se, sobretudo, na incorporação de tecnologias de base digital, que representam um salto qualitativo em relação às tecnologias precedentes, uma vez que operam a partir de procedimentos lógicos capazes de processar, classificar e decidir sobre grandes volumes de informações (Hillesheim e Molardi, 2024).

¹ Formação em Serviço Social e Mestranda no Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). E-mail: <cavagnolifranciny@gmail.com>

² Formação em Serviço Social e Direito. Doutor em Serviço Social. Docente do Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). E-mail: <jaime.h@ufsc.br>.



Entretanto, essas modificações não configuram estratégias meramente técnicas, no sentido mais restritivo do termo. Elas expressam a busca incessante do capital pela valorização do valor, assumindo centralidade na atual etapa da acumulação capitalista. A expansão da chamada Indústria 4.0 é marcada pela difusão de tecnologias como a inteligência artificial, a *internet* das coisas e a computação em nuvem (*cloud computing*), que viabilizam a digitalização, a integração e a automatização dos processos produtivos. Este movimento intensifica a ofensiva do capital sobre o trabalho, aprofundando aquilo que Marx já identificava como subsunção real do trabalho ao capital.

Esse processo materializa-se, por exemplo, mediante a adoção de sistemas algorítmicos, entendidos como

[...] um conjunto de rotinas finitas, logicamente encadeadas, não ambíguas, vinculadas a estrutura de dados que podem estar reunidas em *softwares* ou embarcadas em dispositivos que operam de modo interligado e visam atingir determinados objetivos na administração e na operação de símbolos, coisas ou pessoas (Silveira e Souza, 2020, p 17).

A não ambiguidade dos algoritmos implica a definição prévia de regras rígidas de funcionamento, que devem ser seguidas, o que os torna instrumentos eficazes de classificação, ordenação, segregação e reconfiguração de processos e/ou de sujeitos. Cada vez mais, sistemas de tomada de decisão algorítmica vêm sendo integrados às estruturas burocráticas, com a finalidade de subsidiar decisões gerenciais e operacionais. A partir disso, torna-se possível extrair, armazenar e tratar grandes volumes de dados por meio do aprendizado de máquina, identificando padrões e produzindo previsões, contribuindo para a crescente rotinização e padronização do trabalho (Silveira e Souza, 2020). Importa registrar, portanto, que as transformações observadas na esfera da produção em face da adoção de novas tecnologias também se processam em outros espaços da reprodução da vida social.

Amorim e Guilherme (2023), ao discutirem a prescrição como tendência do trabalho mediado pelas tecnologias da informação e comunicação (TIC), identificam essa dinâmica, principalmente, entre programadores e teleatendentes, evidenciando uma radicalização e dominação do trabalho marcado pela separação entre execução e concepção. Logo, coloca-se a seguinte questão: Em que medida essa lógica tende a se espalhar para outras categorias profissionais?

No âmbito do Serviço Social, o assistente social, enquanto trabalhador assalariado inserido na divisão sociotécnica do trabalho, não se encontra imune a esses processos. Dotado de sua força de trabalho especializada, ingressa no mercado de trabalho por meio da contratação por instituições empregadoras, as quais detêm os meios necessários à realização do trabalho, uma vez que, no modo de produção capitalista, o trabalhador é apartado de seus meios de trabalho. Desse modo, o trabalho do assistente social encontra-se atravessado pelos mesmos constrangimentos que incidem sobre o do conjunto da classe trabalhadora, o que produz implicações sobre sua relativa autonomia socialmente legitimada pela formação acadêmica e pelo aparato legal e organizativo que regula o trabalho profissional, tal como evidencia-se na análise de Marilda Iamamoto (2015).



Diante da crescente incorporação de tecnologias digitais no cotidiano de trabalho e da inserção de assistentes sociais nos mais diversos espaços sócio ocupacionais, nos indagamos: de que maneira a lógica algorítmica pode incidir sobre a autonomia profissional já relativa do assistente social? Quais os impactos imediatos e mediatos dessa lógica sobre o trabalho profissional, considerando o intento de padronização, controle e predição de respostas às demandas institucionais?

Tendo em vista os elementos apresentados, nestes manuscritos, temos como objetivo de refletir sobre os impactos da incorporação de sistemas algorítmicos no trabalho do assistente social, com ênfase nas implicações para a sua relativa autonomia profissional. Especificamente, ao enfatizarmos os impactos da lógica algorítmica presente nas mais variadas ferramentas tecnológicas programadas a partir de modelos estatísticos usadas na implementação de serviços ofertados nos espaços institucionais, pretendemos trazer à luz o avanço do trabalho morto sobre o trabalho vivo de assistentes sociais, processo que acaba por restringir o seu poder de decisão em face da tendência de ações meramente procedimentais e padronizadas.

Para tanto, recorre-se à revisão bibliográfica, fundamentada em autores como Iamamoto (2015, 2013) e Raichelis (2011) para a discussão da relativa autonomia de assistentes sociais. Ao mesmo tempo, estabelecemos interlocuções com outros autores, tais como Marx (2023); Álvaro Vieira Pinto (2005); Silveira e Souza (2020) e Amorim e Guilherme (2023), cujas contribuições nos ajudam a compreender as dinâmicas contemporâneas do modo de produção capitalista, no contexto de rápidas e complexas transformações tecnológicas, com ênfase naquelas trazidas pelo uso de sistemas algorítmicos.

O texto está organizado da seguinte forma: além desta introdução, no desenvolvimento do artigo abordamos a incorporação das tecnologias digitais no capitalismo contemporâneo, refletindo sobre a difusão dos sistemas algorítmicos e analisando seus efeitos sobre o trabalho. Na sequência, nos centrando no trabalho de assistentes sociais, discutimos a relativa autonomia desse profissional diante das novas formas de gestão e controle da sua força de trabalho por meio da lógica algorítmica. Por fim, apresentamos algumas conclusões, ainda que parciais, nas quais enfatizamos aspectos suscitados a partir dos estudos que estamos realizando.

2. A MEDIAÇÃO ALGORÍTMICA NOS PROCESSOS DE TRABALHO

A fim de compreender de que maneira a lógica algorítmica incide sobre a relativa autonomia profissional de assistentes sociais, torna-se necessário situar a incorporação das tecnologias digitais no interior das transformações mais amplas do capitalismo contemporâneo. À luz da teoria social crítica, a tecnologia deve ser apreendida como uma relação sociometabólica entre o ser humano e a natureza, a qual, conforme Marx (2023, p. 446), “[...] desvela a atitude ativa do homem em relação à natureza, o processo imediato de produção de



sua vida e, com isso, também de suas condições sociais de vida e das concepções espirituais que dela decorrem”.

Todavia, a tecnologia não pode ser analisada de forma desarraigada de suas bases materiais e históricas. Ao problematizá-la, Marx o faz sob a lógica do capital, uma vez que a racionalidade que orienta sua produção e seu uso encontra-se subordinada às exigências de valorização do valor e de acumulação. Assim, no modo de produção capitalista, o desenvolvimento tecnológico não se orienta para a satisfação das necessidades humanas, mas, como bem pontuado pelo autor, serve para

[...] baratear as mercadorias e encurtar a parte da jornada de trabalho que o trabalhador necessita para si mesmo, a fim de prolongar a outra parte de sua jornada, que ele dá gratuitamente para o capitalista. A maquinaria é meio para a produção de mais valor. (Marx, 2023, p. 445).

Conforme afirma Marx (2023, p. 557), “a indústria moderna jamais considera nem trata como definitiva a forma existente de um processo de produção”, o que expressa o caráter histórico e dinâmico do modo de produção capitalista, marcado pelo constante revolucionamento de suas forças produtivas. Na contemporaneidade, esse movimento se materializa na incorporação das tecnologias de base digital, que representam um salto qualitativo em relação às formas técnicas precedentes, na medida em que possibilitam novos patamares de automação, integração e controle dos processos produtivos, ao mesmo tempo em que passam a incidir sobre todas as dimensões da vida social, como já asseveramos. Entre essas inovações destacam-se os avanços na robótica, na microeletrônica, na *internet* das coisas e nos sistemas informatizados.

Reiteramos que essas são transformações qualitativas e, ao identificá-las como tal, podemos compreender o que há de novo no processo contínuo do desenvolvimento tecnológico. De modo algum significa, como bem nos adverte Álvaro Vieira Pinto (2005), que vivemos uma “era tecnológica”. Esse argumento serve para sujeitar aquelas parcelas não beneficiadas com tal desenvolvimento aos interesses capitalistas. Essa narrativa ideológica, segundo o autor, tem servido para deslocar o debate sobre as contradições desse desenvolvimento sob a racionalidade do capital para o campo da moral, a partir de concepções ingênuas que abstraem o fato de que a tecnologia e a técnica são históricas e sempre imbricadas ao processo de complexificação das forças produtivas (Pinto, 2005).

Em suas análises, o filósofo brasileiro defende que a tecnologia de cada tempo histórico representa a capacidade humana de produzir meios para responder a necessidades também históricas (Pinto, 2005). A questão é que na forma social regida pelo capital, a tecnologia é usada para elevar a produtividade do trabalho com vistas a garantir a reprodução deste mesmo modo de produção que tem como base a exploração da força de trabalho para a produção do mais-valor a ser apropriado pelos detentores dos meios e instrumentos de produção. Isso não significa dizer, tal como se depreende dos ensinamentos de Marx (2023) que a tecnologia não tenha um potencial emancipador, caso sua produção e uso sejam orientados a partir de uma racionalidade que priorize a elaboração de respostas às necessidades humanas. Do mesmo modo, Álvaro Vieira Pinto, ao refletir sobre a técnica, assevera que esta não deve ser reduzida



ao mero domínio de instrumentos e meios ou a procedimentos. Para ele, toda ação humana é uma ação técnica e, portanto, a compreensão dela pressupõe o sujeito que possui uma capacidade de produzir mecanismos e saberes que se colocarão como mediações nas respostas às necessidades socialmente determinadas. Em síntese, o arsenal de dispositivos e ferramentas tecnológicas – como computadores, sistemas informacionais, *softwares*, aplicativos etc. - com os quais nos deparamos no cotidiano e que parecem ganhar autonomia e ter uma “vontade própria”, nada mais são do que “[...] a técnica corporificada” (Pinto, 2005, p. 141).

Neste diapasão, a técnica é apartada do seu criador, do ser com capacidade teleológica, com capacidade de projetar e que por meio dessa capacidade a objetivou. Nesta perspectiva, a técnica se autonomiza e se torna um ente com atributos que lhes são próprios. Tal concepção a coloca – assim como a tecnologia – como o motor da história (Pinto, 2005). O mesmo autor afirma que esta concepção acaba por substantivar a técnica, subtraindo da humanidade aquela capacidade que a coloca como protagonista da sua própria história (Pinto, 2005).

Trazendo essa reflexão para o que aqui nos interessa, aquela reconfiguração técnica a que antes fizemos alusão expressa a centralidade da informação, dos dados e das infraestruturas digitais. Como observa Silveira e Souza (2021, p. 34-35)

As redes informacionais cobriram o planeta e consolidaram a digitalização extrema da economia, dos mercados e das instituições, principalmente dos Estados. Em 2016, as empresas com maior faturamento nos Estados Unidos já eram empresas digitais: Apple, Amazon, Google, Facebook, Poderíamos incluir também Microsoft, IBM, Oracle e Cisco, entre outras. Com a elevação da capacidade de processamento computacional estavam dadas as condições para que a economia informacional ampliasse a digitalização de bens e produtos simbólicos.

É notório que há uma intensificação do uso das TIC nas dinâmicas institucionais, alterando o *modus operandi* do trabalho. Não raro, em muitas análises tecnocêntricas, enfatizam-se os aspectos positivos dessas tecnologias, especialmente no que se refere à eficiência, à modernização e à ampliação da produtividade. Entretanto, não demonstram as contradições e os antagonismos que são inseparáveis do seu uso no modo de produção capitalista. Essa nova base técnica potencializa a ofensiva do capital sobre o trabalho, aprofundando tendências já identificadas por Marx em seus manuscritos, particularmente no que se refere à subsunção real do trabalho ao capital. As tecnologias digitais não apenas abrem novos nichos de acumulação e valorização, como também a partir delas engendram-se novas formas de controle, intensificação e exploração do trabalho. Tal dinâmica confirma a contradição apontada por Marx (2023, p. 513), expressa na assertiva de que

[...] a maquinaria encurta o tempo de trabalho, ao passo que utilizada de modo capitalista, ela aumenta a jornada de trabalho; como, por si mesma, ela facilita o trabalho, ao passo que utilizada de modo capitalista, ela aumenta a intensidade; como, por si mesma, ela é uma vitória do homem sobre as forças da natureza, ao passo que, utilizada de modo capitalista, ela subjugua o homem por intermédio das forças da natureza; como, por si mesma, ela aumenta a riqueza do produtor, ao passo que, utilizada de modo capitalista, ela o empobrece.

O debate sobre as TIC assume determinados contornos ao difundir a ideia de que estaria em curso a construção de uma sociedade distinta da sociedade industrial, na qual a



prescrição de tarefas, assim como o controle, o domínio e a subordinação do trabalho estariam fadados ao desaparecimento (Amorim e Guilherme, 2023). Contudo, Antunes (2020), ao discutir a nova morfologia do trabalho, destaca que as plataformas digitais constituem mediações que se interpõem entre o trabalhador e o objeto de trabalho, mas que não suprimem aqueles mecanismos, mas, sim, os reconfiguram.

Toda e qualquer plataforma digital é construída a partir de sistemas algorítmicos - definidos a partir de uma sequência finita com etapas lógicas que está presente em quase todos os meios ou mecanismos tecnológicos contemporâneos - integrados entre si. Esses sistemas são apresentados como instrumentos capazes de ampliar a eficiência operacional, otimizar a gestão, elevar a produtividade e reduzir incertezas por meio da automação, da padronização e do uso intensivo de dados. No entanto, esses atributos ocultam as relações sociais vigentes e, na realidade, aí, opera-se uma radicalização da lógica de controle sobre o trabalho, uma vez que

[...] o monitoramento da força de trabalho é realizado através de softwares, sobretudo no que se refere à produtividade (metas), à supervisão da jornada de trabalho (tempo de trabalho e pausas) e ao cumprimento das normas e regras de conduta de atendimentos estabelecidas pelo script prescrito pela gerência (Amorim e Guilherme, 2023, p. 109).

Como resultado, as condutas dos trabalhadores podem ser definidas de modo cada vez mais preciso por algoritmos, por intermédio da extração contínua de padrões de desempenho, tratando-os como máquinas, da qual se exige precisão, dedicação, concentração, acerto e agilidade (Silveira e Souza, 2020). Portanto, a “[...] maquinaria, desde sua origem [...] amplia o campo de exploração propriamente dito do capital [e] também o grau de exploração” (Marx, 2023, p. 469), sobretudo ao “[...] transformar o trabalhador [...] em peça de uma máquina parcial” (Marx, 2023, p. 494). Desse modo, a mediação algorítmica não se limita à otimização de procedimentos ou à racionalização de fluxos administrativos, mas redefine o próprio conteúdo do trabalho e as formas de controle exercidas sobre ele.

Um aspecto que merece atenção em nossa análise é a incorporação dos algoritmos aos processos decisórios, visto que a extração, o armazenamento e o tratamento massivo de dados, por meio de técnicas de aprendizado de máquina, possibilitam a identificação e a construção de padrões. “Esses mesmos algoritmos que extraem padrões de dados podem realizar predições sobre praticamente tudo que for solicitado. Para tal, bastam ter dados e modelos de projeções sobre o futuro” (Silveira e Souza, 2020, p. 20).

Uma das características centrais do gerenciamento algorítmico é a implementação de decisões com pouca ou nenhuma intervenção humana nos processos de trabalho. Esse mecanismo amplamente utilizado na esfera da produção também passou a ser utilizado em outras atividades, como aquelas relativas à gestão e à implementação de políticas sociais. A título de exemplo, o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), passou a adotar, a partir de 2021³, sistemas de inteligência artificial para automatizar a concessão de benefícios, sob a

³ Trata-se da implementação do “[...] Workflow, uma solução tecnológica que veio para potencializar a automação de processos no INSS. Apoiada por ferramentas de inteligência artificial, o Workflow permite executar automaticamente atividades que anteriormente eram realizadas manualmente pelos servidores, tais como: identificar situações em que o pedido foi realizado sem a documentação essencial, notificar automaticamente a pessoa para apresentar os



justificativa de reduzir as filas de espera da Previdência Social. Por intermédio das informações e documentos inseridos no sistema, pelo próprio usuário, os mecanismos automatizados comparam os dados fornecidos realizando um cruzamento de dados e verificam se as condições apresentadas se enquadram nos critérios legais para a concessão ou revisão dos benefícios (Brasil, 2023).

Entre 2022 e 2023, a análise automática de requerimentos no INSS saltou de 17% para 23%, com a meta institucional de alcançar 50% de automação até o presente ano. Entre a vasta gama de benefícios administrados pelo órgão, oito já operam sob essa lógica: as aposentadorias por idade e por tempo de contribuição, pensão por morte, auxílio-reclusão (inclusive para pessoa com deficiência), o Benefício de Prestação Continuada (BPC) e o salário-maternidade (SEACOM, 2023).

O problema dessa modalidade de gestão reside na legitimidade das decisões automatizadas em processos com consequências profundas na vida das pessoas. Embora seja possível identificar os dados de entrada (o requerimento) e os de saída (o deferimento ou indeferimento), o processamento interno permanece opaco. Não se sabe quais passos, ou quantos deles foram percorridos pelo sistema para se chegar a uma conclusão (Silveira e Souza, 2020). Essa falta de transparência, somada à incapacidade do código em processar as nuances da realidade, reflete-se nos números: segundo auditoria da Controladoria-Geral da União (2023), 65% dos indeferimentos realizados sob essa nova dinâmica foram indevidos, atingindo o maior patamar de erro desde 2006 (Richard, 2023).

Ao tomar decisões complexas via operações baseadas em critérios previamente codificados, a lógica algorítmica atinge a autonomia de profissionais, tensionando-a e subsumindo-a a essa lógica (Hillesheim; Jesus; Marchi, 2023). Em suma, ainda que essas tecnologias sejam apresentadas como facilitadoras, sob a égide capitalista elas “[...] se tornam um meio de tortura, pois a máquina não livra o trabalhador do trabalho, mas retira do trabalho o seu conteúdo” (Marx, 2023, p. 495).

Embora a incorporação das Tecnologias da Informação e Comunicação se apresente como um elemento central à organização contemporânea do trabalho, é fundamental analisar criticamente as implicações desse processo para o trabalho profissional de assistentes sociais, cuja atuação possui particularidades no que se refere à reprodução social da vida da classe trabalhadora. Para além da discussão sobre as condições de trabalho, já abordada por distintos autores, interessa refletir de que modo essas transformações, com ênfase nos sistemas algoritmos, incidem sobre a autonomia profissional, já reconhecidamente relativa e historicamente tensionada pela relação capital-trabalho, a qual se intensifica em tempos de capital fetiche, tal como problematiza Marilda Iamamoto (2015).

documentos necessários, verificar as informações prestadas no ato do protocolo do pedido e cruzá-las com dados disponíveis em bases governamentais, integrar o sistema do INSS com o sistema do Conselho de Recursos da Previdência Social – CRPS, para comunicar ao cidadão sobre algum julgamento, e concluir automaticamente requerimentos de recurso passíveis de arquivamento” (Brasil, 2023, p. 163).



3. SISTEMAS ALGORÍTMICOS E OS TENSIONAMENTOS À RELATIVA AUTONOMIA DE ASSISTENTES SOCIAIS

O serviço social emerge como profissão no contexto do estágio monopolista do capitalismo para o enfrentamento das expressões da *questão social*

[...] se inserem em atividades interventivas cuja dinâmica, organização, recursos e objetivos são determinados para além do seu controle [...] [alterando] [...] a condição do agente e o significado social de sua ação; o agente passa a inscrever-se numa relação de assalariamento e a significação social de seu fazer passa a ter um sentido novo na malha da reprodução das relações sociais [...] É com esse giro que o Serviço Social se constitui como profissão, inserindo-se no mercado de trabalho, com todas as consequências daí derivadas (Netto, 2011, p. 71-72).

Ou seja, nesta emergência está circunscrita “[...] às condições concretas para que o trabalho do assistente social ingresse no processo de mercantilização e no universo do valor e da valorização do capital, móvel principal da sociedade capitalista” (Raichelis, 2011, p. 423). Iamamoto (2015), destaca a condição de trabalhador assalariado do assistente social, evidenciando que esse profissional se integra à organização do conjunto da classe trabalhadora, compondo a divisão social e técnica do trabalho. Nessa condição, o trabalho do assistente social implica a compra e venda da sua força de trabalho, carregando as mesmas contradições que marcam qualquer mercadoria na sociabilidade capitalista, entre trabalho concreto e trabalho abstrato, valor de uso e valor. Posto isto, Iamamoto (2015, p. 421) explica a dupla dimensão do trabalho de assistentes sociais

[...] a) enquanto trabalho útil atende a necessidades sociais (que justificam a reprodução da própria profissão) e efetiva-se através de relações com outros homens, incorporando o legado material e intelectual de gerações passadas, ao tempo em que se beneficia das conquistas atuais das ciências sociais e humanas; b) mas só pode atender às necessidades sociais se seu trabalho puder ser igualado a qualquer outro enquanto trabalho abstrato - mero coágulo de tempo do trabalho social médio -, possibilitando que esse trabalho privado adquira um caráter social.

Essa dubiedade “[...] impregna o trabalho profissional de dilemas, alienação e de determinações sociais que afetam a coletividade dos trabalhadores” (Iamamoto, 2015, p. 215). Ao deter apenas sua força de trabalho especializada, possui “[...] uma potência, que só se transforma em atividade [...] quando aliada aos meios necessários à sua realização” (Iamamoto, 2015, p. 421), meios estes que são monopolizados pelos empregadores. Assim, independentemente do vínculo (público ou privado),

[...] envolve necessariamente a incorporação de parâmetros institucionais e trabalhistas que regulam as relações de trabalho, consubstanciadas no contrato de trabalho, que estabelecem as condições em que esse trabalho se realiza: intensidade, jornada, salário, controle do trabalho, índices de produtividade e metas a serem cumpridas (Iamamoto, 2015, p. 218).

Em outros termos, durante a jornada estabelecida, ao entregar seu valor de uso ao empregador, aliena sua força de trabalho, não dispondo de total autonomia para definir prioridades, modos de operar, acesso a recursos ou o direcionamento de suas ações conforme suas próprias intenções (Iamamoto, 2015). Cabe também aos empregadores definir o objeto sobre o qual recai a intervenção profissional, isto é, as expressões da *questão social* a serem enfrentadas, bem como o suporte material, técnico, institucional e financeiro disponível (Mota, 2011). Assim sendo, assistentes sociais



[...] são constituídos para serem agentes mediadores do capital, que, em última instância, é a força que dispõe do poder de produzir e legitimar tais serviços, de aprovar os estatutos profissionais, de remunerar imediatamente os agentes [...] define e redefine sua prática, já que é a classe capitalista que tem dominância política na correlação de forças sociais (Iamamoto, 2013, p. 105).

Embora tais determinações estejam dadas, a autonomia relativa se faz simultaneamente presente, visto que o assistente social é um sujeito dotado de liberdade teleológica, capaz de realizar projeções e buscar implementá-las (Iamamoto, 2015), pois

O indivíduo social porta, indissociavelmente, força de trabalho e teleologia, o que o diferencia de qualquer outra mercadoria e, desse modo, é capaz não só de realizar trabalho, mas capaz de resistir, enfrentar, sublevar, além de mesmo em contextos mais adversos, realizar arte, filosofia, ciência, essencialmente, fazendo a história, por meio de escolhas (Vasconcelos, 2013, p. 152).

Isto permite aos assistentes sociais imprimir uma direção social à profissão, fundamentada em referenciais teórico-metodológicos e princípios ético-políticos, socialmente legitimados pela formação universitária especializada e pelo aparato legal e organizativo da profissão (Iamamoto, 2015), pois é um

[...] intelectual capaz de realizar a apreensão crítica da realidade e do trabalho no contexto dos interesses sociais e da correlação de forças políticas que o tensionam; [assim como] construção de estratégias coletivas e de alianças políticas que possam reforçar direitos nas diferentes áreas de atuação (Raichelis, 2011, p. 428).

Os conhecimentos e as habilidades permanecem como propriedade dos assistentes sociais, que podem viabilizar o redirecionamento do trabalho para rumos distintos daqueles previamente estabelecidos pelos empregadores (Raichelis, 2011). Nesse movimento, tensionam-se os espaços institucionais, constroem-se estratégias de resistência e redefinem-se prioridades de intervenção. Portanto, conforme explicita Iamamoto (2013, p. 116) o assistente social

[p]articipa tanto dos mecanismos de dominação e exploração como, ao mesmo tempo e pela mesma atividade, da resposta às necessidades de sobrevivência da classe trabalhadora e da reprodução de antagonismos desses interesses sociais, reforçando as contradições que constituem o motor básico da história.

É nesse ponto que emerge uma questão central para a análise contemporânea do trabalho profissional: de que maneira essa autonomia relativa, já historicamente tensionada pela condição de assalariamento, pode ser reconfigurada e potencialmente restringida pela incorporação de sistemas algorítmicos nos processos decisórios no trabalho de assistentes sociais?

Mediante a incorporação desses sistemas no cotidiano de trabalho de assistentes sociais, as atividades tendem a ser progressivamente simplificadas e padronizadas, reduzindo-se, não raro, ao mero registro e alimentação de sistemas informacionais.

Cada vez mais se observa os assistentes sociais envolvidos nas tarefas de alimentação dos sistemas de informações e no desenvolvimento de ações prescritas no nível da administração central e menos concentrados na realização de um processo interventivo que busque responder às necessidades postas pelos seus usuários (Miotto e Nogueira, 2013, p. 66).

Destaca-se o dado do Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) (2024), segundo o qual, 50,14% dos profissionais afirmam realizar, com frequência, a inserção de informações em planilhas e outros meios digitais. O incremento da obrigatoriedade de preenchimento de



instrumentos digitais produz repercussões significativas sobre os processos de trabalho nos quais os assistentes sociais se inserem, pois, altera rotinas, reduz o tempo destinado à escuta qualificada e amplia a carga administrativa das atividades cotidianas. Assim, um recurso que, em princípio, deveria reduzir tarefas burocráticas e repetitivas acaba, paradoxalmente, por reforçá-las. O meio que deveria liberar o profissional de atividades enfadonhas para que passasse a desenvolver outras – mais complexas e que lhe permitissem atuar sobre mediações com vistas a responder a necessidades da população usuária dos serviços que operacionaliza, acaba por intensificar o próprio processo de precarização do trabalho e impedindo-o de dar concreção a objetivos profissionais consubstanciados no projeto ético-político caudatário do intento de ruptura com o conservadorismo, reforçando este e não aquele.

De acordo com Faustino *et. al* (2024), a incorporação dessas tecnologias não significa apenas a digitalização de prontuários, mas igualmente da automação de decisões, marcada pela presença cada vez mais intensa e decisiva dos algoritmos, que operam com “relativa independência” da intervenção direta dos profissionais, ainda que estes desempenhem o papel de alimentar os sistemas com dados e informações coletadas. Em vista disso,

[...] cotidianamente [assistentes sociais], têm vivenciado processos de subsunção real em face das inovações tecnológicas no desenvolvimento do trabalho, implicando uma transferência de capacidades, saberes e práticas de sujeitos profissionais para ferramentas tecnológicas que, ao serem alimentadas com dados e informações, traduzem decisões em conformidade com as diretrizes previamente definidas no âmbito das instituições, mas cujas orientações observam a racionalidade ou a lógica do capital (Hillesheim e Molardi, 2024, p. 171).

Os assistentes sociais atuam no planejamento, na operacionalização e na viabilização dos serviços sociais voltados à população, atuando como agentes intelectuais de linha de frente nas mediações entre instituições e usuários, bem como entre a oferta de serviços e as demandas apresentadas. No exercício de atribuições institucionalmente conferidas, cabe-lhes definir quem atende aos critérios de acesso aos programas, isto é, quem é considerado “elegível” ou não, em virtude dos próprios limites materiais e financeiros da instituição. Nesse contexto, recorrem a instrumentos como estudos socioeconômicos e visitas domiciliares, sendo frequentemente convocados a exercer funções de controle e fiscalização da pobreza, com o objetivo de evitar que a instituição seja supostamente enganada por estratégias de “encenação da miséria” (Iamamoto, 2013).

Essas exigências históricas de “triagem” e classificação dos usuários dos serviços sociais assumem, na contemporaneidade, novas formas de operacionalização por meio da lógica algorítmica. Se, anteriormente, a seleção socioeconômica, as visitas domiciliares e a opinião técnica fundamentada em princípios ético-políticos e referenciais teórico-metodológicos apropriados pelo assistente social constituíam elementos na distinção entre “elegíveis” e não “elegíveis”, com a racionalidade algorítmica esses processos passam a ser mediados por sistemas capazes de cruzar grandes volumes de dados, identificar padrões e produzir classificações automatizadas. Apesar dos limites impostos pela própria dinâmica social e institucional, antes, a relação entre profissional e população usuária era mais potencialmente



dialógica. Agora, esta relação tende a ser tecnocrática, na qual um dos sujeitos repassa informações e outro as insere em sistemas que “atuam” de modo preditivo na definição de respostas. O espaço para a problematização, para o pensar crítico, para o compartilhamento de interpretações e para a construção de respostas pautadas em pressupostos teóricos, éticos e políticos coladas às necessidades da população usuária é restringido em nome da “transparência”, da “eficiência” e da “celeridade”. Há, portanto, um predomínio de objetivos de gestão e de controle em detrimento de respostas efetivas às necessidades que dão ensejo à própria intervenção profissional.

Ademais, se antes a instituição se valia do trabalho dos assistentes sociais para fiscalizar a vida dos sujeitos atendidos, sob a premissa de coibir possíveis fraudes no acesso aos benefícios, com a incorporação de sistemas algorítmicos a mineração de dados passa a ampliar essa capacidade de vigilância, ao vasculhar grandes bases informacionais em busca de padrões e correlações capazes de identificar potenciais fraudes e evitar a concessão de benefícios àqueles considerados como quem “não precisa”. Contudo, tais sistemas aprendem exclusivamente a partir dos dados disponíveis e operam com base em padrões do passado, sendo, portanto, moldados por decisões pretéritas acerca de quem deve ser monitorado e quais informações devem ser coletadas, traçando outras problemáticas de aprofundamento de desigualdades (Eubanks, 2021), aspecto que não temos condições de aprofundar neste momento. O que nos importa destacar é que a tradicional atribuição de “fiscalização da pobreza” agora é atualizada e realizada com o auxílio de variadas ferramentas tecnológicas estruturadas a partir da lógica algorítmica.

De todo modo, o assistente social não deixa de participar desse processo, permanece coletando informações e alimentando sistemas. Todavia, passa a atuar em um espaço decisório cada vez mais estreito, marcado pela validação de resultados automatizados e pela adequação a critérios previamente definidos. Os sistemas algorítmicos tendem a operar segundo uma lógica binária, do sim ou não, que simplifica a análise das situações concretas desconsiderando que a realidade social constitui um complexo de complexos, conformado por múltiplas determinações que não se deixam reduzir a respostas dicotômicas. Como sabemos,

[...] a história mostra que mesmo transformados pelos capitalistas em mercadoria, os trabalhadores como indivíduos sociais pensam e agem teleologicamente, condição que os diferencia do melhor computador e do melhor robô, mesmo que sejam incapazes de manipular a grande quantidade de informações que cabem num simples chip [mas são] capazes de propor objetivos e ações pensadas e avaliadas nas suas consequências (Vasconcelos, 2015, p. 152 e 153).

Trata-se, portanto, de mais um elemento que aprofunda o tensionamento da relativa autonomia profissional, que tende a deslocar-se do campo da deliberação para o da execução e do monitoramento de decisões algorítmicas. Embora marcada pelos limites da condição assalariada, a decisão acerca do acesso a direitos e da concessão de benefícios a condição outrora vivenciada ainda permitia, em alguma medida, que o assistente social fizesse uso de seu saber e de sua capacidade de análise na formulação de respostas profissionais. Com a mediação algorítmica, no entanto, o poder de decisão é progressivamente esvaziado, uma vez que o profissional passa a operar sistemas cujo percurso lógico são obscuros para quem não



os desenvolve. Assim, observa-se a transferência do poder decisório para o código-fonte, restando ao assistente social o monitoramento de processos protegidos pelo “segredo de negócio” (Silveira e Souza, 2020). Neste contexto, de maneira ainda mais complexa e perversa, constata-se o que afirma Vasconcelos (2013, p. 157): “[...] o assistente social é chamado mais para negar o acesso com jeitinho”. Em face do que aqui expomos, cremos que talvez até esse “jeitinho” deixe de existir.

Logo, a mediação algorítmica não apenas redefine o conteúdo do trabalho do assistente social, mas também desloca seu locus decisório para sistemas opacos e binários. A autonomia relativa permanece tensionada pela condição assalariada, mas a questão é que os processos de trabalhos estão sendo mediados pela lógica algorítmica, que traçam novos desafios à atuação, transformando o profissional em mero executor de decisões previamente codificadas. Tal condição aprofunda a subsunção real do trabalho ao capital, dispensando, reduzindo e simplificando cada vez mais o trabalho humano, tal como nos lembra Marx (2011, p. 381-382) ao afirmar que

[...] todos os progressos da civilização ou, em outras palavras, todo aumento das forças produtivas sociais, se se quiser, das forças produtivas do próprio trabalho – tal como resultam da ciência, das invenções, da divisão e combinação do trabalho, do aperfeiçoamento dos meios de comunicação, da criação do mercado mundial, da maquinaria etc. –, não enriquecem o trabalhador, mas o capital; em consequência, só ampliam o poder que domina o trabalho; só multiplicam a força produtiva do capital. Como o capital é a antítese do trabalhador, tais progressos aumentam unicamente o poder objetivo sobre o trabalho (Marx, 2011, p. 381-382).

A despeito dessas importantes críticas à racionalidade que orienta a produção e o uso da tecnologia no contexto da sociabilidade regida pelo capital, é necessário advertir, tal como faz Álvaro Vieira Pinto (2005), que todas as questões que aqui trazemos à reflexão não decorrem automaticamente do avanço tecnológico em si mesmo, mas, sim, daquela racionalidade. A produção e o uso de tecnologias alinhados à perspectiva da emancipação humana pressupõe, por isso, a superação da forma social que trava esta possibilidade. Sob o predomínio de relações sociais capitalistas, a subsunção do trabalho à lógica algorítmica tende a continuamente confrontar interesses da acumulação com as necessidades humanas. O trabalho do assistente social, por sofrer as determinações dessas relações sociais, é também impactado por esta lógica. Por isso, um dos desafios impostos à profissão pela realidade é o de decifrar esses processos para que as respostas profissionais expressem o compromisso ético e político da categoria pela ampliação e universalização dos direitos sociais, como contributo à luta pela emancipação humana.

RESULTADOS E CONCLUSÕES

Nas reflexões desenvolvidas ao longo do presente artigo buscamos analisar de que modo a incorporação de sistemas algorítmicos no contexto das transformações contemporâneas do capitalismo incide sobre o trabalho de assistentes sociais, com ênfase nas implicações para sua relativa autonomia profissional. Partiu-se da compreensão de que tais tecnologias não constituem meras inovações de natureza técnica, considerando o que este termo designa no campo das análises positivistas. Constituem mediações historicamente



situadas, orientadas pela racionalidade da valorização do capital e articuladas a processos de intensificação do controle, da padronização e da prescrição do trabalho.

No âmbito do Serviço Social, essas transformações assumem particular relevância, uma vez que o trabalho de assistentes sociais estrutura-se em torno da mediação entre instituições e usuários, da análise crítica da realidade social e da construção de respostas interventivas orientadas por fundamentos teóricos e ético-políticos, com base nos meios e instrumentos já disponíveis. Contudo, a expansão do gerenciamento algorítmico e da automação de decisões tende a deslocar progressivamente as respostas profissionais do campo da deliberação e da opinião consubstanciada nos seus saberes acumulados para apenas o da execução e da validação de decisões preditivas, fixadas por sistemas previamente programados segundo critérios institucionais e gerenciais.

Contudo, corroborando o que afirmam Silveira e Souza (2020, p. 25), “[s]istemas de classificação e conhecimento de indivíduos e grupos não são novos e nem surgiram com o avanço tecnológico”. Nessa direção, Iamamoto (2013) demonstra que os próprios assistentes sociais historicamente são convocados a realizar processos de classificação e seleção no interior dos espaços sócio-ocupacionais. Ou seja, não se trata, portanto, de afirmar a emergência de um novo fenômeno, mas de reconhecer a intensificação de tendências já presentes na condição assalariada do trabalho profissional no contexto de rápidas e profundas transformações tecnológicas.

Se a autonomia do assistente social sempre foi relativa, tensionada pelas determinações institucionais, consequentemente, pela lógica do capital, a incorporação de sistemas algorítmicos introduz novos mecanismos de controle que estreitam ainda mais os espaços de decisão. Nesse cenário, evidencia-se o risco de aprofundamento da padronização das respostas institucionais, da simplificação da análise da realidade e da redução do tempo destinado à construção de estratégias interventivas. Ao operar por meio de classificações binárias e baseadas em padrões pretéritos, tende-se a obscurecer a complexidade da vida social e a reforçar processos de seletividade, focalização e restrição. O pressuposto é de que a realidade – complexa e diversa – pode ser decifrada e enquadrada nos sistemas informacionais estruturados a partir de lógicas estatísticas.

Em última instância, permanece a indagação que vem atravessando nosso estudo e que se coloca como desafio para investigações futuras: estaríamos caminhando para um cenário em que a opinião técnica do assistente social pode ser progressivamente secundarizada ou mesmo substituída por decisões automatizadas?

1. REFERÊNCIAS

- AMORIM, Henrique; GUILHERME, Guilherme Henrique. Entre scripts e metodologias ágeis: a prescrição como tendência no trabalho mediados pelas TICs. In: ANTUNES, Ricardo (org.). **Icebergs à deriva**. São Paulo: Boitempo, 2023, p.107-130.
- ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão**, 2. ed. São Paulo: Boitempo, 2020.



CFESS (Brasil). **Formação, trabalho e participação sociopolítica**: dados complementares ao perfil de assistentes sociais no Brasil. Brasília/DF, 2024. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/arquivos/EbookCFESS-DadosComplementares-PerfilASnoBrasil2024.pdf>. Acesso em: 14 fev. 2026.

BRASIL. Ministério da Previdência Social. **Relatório de gestão do INSS**: agregando informações do fundo do regime geral de previdência social. Brasília: MPS/INSS, 2023. Disponível em: https://www.gov.br/inss/pt-br/aceso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/prestacao-de-contas-anual/relatorio-de-gestao/relatorio-de-gestao-23_inss_frgps.pdf?utm_source=chatgpt.com. Acesso em: 14 fev. 2026.

EUBANKS, Virginia. A automatização das desigualdades no setor público. In: GROHMANN, Rafael (org) **Os laboratórios do trabalho digital**. São Paulo: Boitempo, 2021, p. 181-187

FAUSTINO, Deivison Mendes *et al.* Digitalização do cuidado ou Colonialismo Digital? Questões para o Serviço Social. **Revista Temporalis**, Brasília (DF), ano 24, n. 48, p. 45-63, jul./dez. 2024.

HILLESHEIM, Jaime; JESUS, Edivane de.; MARCHI, Jesrusa. Tecnologia, política social e a estratégia nacional de governança digital no contexto brasileiro. **Revista CUHSO**, vol. 34, n.º 1, Temuco (Chile), p. 139-168, , ago., 2024.

HILLESHEIM, Jaime; MOLARDI, Germano Rama. Serviço social e inovações tecnológicas: apontamentos sobre os debates no contexto internacional. In: KRÜGER, Tânia Regina; HILLESHEIM, Jaime. **Serviço social**: questão social e direitos humanos [coletânea], v. V. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2024, p. – 218-245.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. Renovação e conservadorismo no Serviço Social: ensaios críticos. 12. ed. São Paulo: Cortez, 2013. 254 p.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Serviço Social em Tempo de Capital Fetiche**: capital financeiro, trabalho e questão social. 9. ed. São Paulo: Cortez, 2015. 495 p.

MARX, K. **Grundrisse**. São Paulo: Boitempo, 2011

MARX, K. O Capital [Livro I]. São Paulo: Boitempo, 2023.

MIOTO, Regina Célia Tamaso; NOGUEIRA, Vera Maria Ribeiro. Política Social e Serviço Social: os desafios da intervenção profissional. **Revista Katálisis**, Florianópolis, v. 16, n. Spe bilíngüe, p. 61-71, 2013.

NETTO, José Paulo. **Capitalismo Monopolista e Serviço Social**. 7ª.ed. São Paulo: Cortez, 2009.

RAICHELIS, Raquel. O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, v. 0, n. 107, p. 420-437, set. 2011.

RICHARD, Hermann. **Mais de 65% dos Requerimentos de Aposentadoria São Rejeitados Pelo Robô do INSS**. 2023. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/mais-de-65-dos-requerimentos-de-aposentadoria-sao-rejeitados-pelo-robo-do-inss/2049043920>. Acesso em: 04 fev. 2026.

SEACOM. **INSS aumenta análise de aposentadorias por robôs e nega benefício em seis minutos**. São Paulo, 31 jul. 2023. Disponível em: <https://seacom.org.br/inss-aumenta-analise-de-aposentadorias-por-robos-e-nega-beneficio-em-seis-minutos/>. Acesso em: 04 fev. 2026.



SILVEIRA, Sergio Amadeu da; SOUZA, Joyce Ariane de. **Gestão algorítmica e a reprodução do capital no mercado segurados brasileiro**. Contracampo, Niterói, v. 39, n. 2, p. 15-27, nov. 2020.

SILVEIRA, Sergio Amadeu. O mercado de dados e o intelecto geral. **Margem Esquerda**, São Paulo: Boitempo, n. 36, 2021.

VASCONCELOS, Ana Maria. **A/O assistente social na luta de classes**: projeto profissional e mediações teórico-práticas. 1ª. ed. São Paulo: Cortez, 2015

.