



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

CENTRO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS

ESCOLA DE SERVIÇO SOCIAL

LARISSA DA SILVA GOMES

**PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO E AS TICS: WhatsApp como ferramenta de
intensificação do trabalho**

Rio de Janeiro

2024

LARISSA DA SILVA GOMES

PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO E AS TICS: WhatsApp como ferramenta de
intensificação do trabalho

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Escola de Serviço Social da Universidade Federal
do Rio de Janeiro, como parte dos requisitos para
a obtenção do grau de Bacharel em Serviço
Social.

Orientadora: Camila Faria Pançardes

Rio de Janeiro

2024

CIP - Catalogação na Publicação

G323p Gomes, Larissa da Silva
Precarização do trabalho e as TICs: WhatsApp como
ferramenta de intensificação do trabalho / Larissa
da Silva Gomes. -- Rio de Janeiro, 2024.
53 f.

Orientador: Camila Faria Pançardes .
Trabalho de conclusão de curso (graduação) -
Universidade Federal do Rio de Janeiro, Escola de
Serviço Social, Bacharel em Serviço Social, 2024.

1. Precarização do trabalho . 2. Tecnologias da
Comunicação e Informação . 3. WhatsApp . 4. Direito à
desconexão . I. Pançardes , Camila Faria, orient.II.
Título.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
 Centro de Filosofia e Ciências Humanas - CFCH
 Escola de Serviço Social - ESS

ATA- BANCA EXAMINADORA
 TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Estudante (NOME COMPLETO): Joanitta da Silva Gomes DRE: 113142040

Título do TCC: Atualização do trabalho acadêmico: Whatsapp como ferramenta de comunicação do trabalho.
 Composição da banca

Presidente da banca/orientador(a): Camila Faria Pancardis

Assinatura: [Assinatura]

Membro da banca: Débora Helgonda Lente Feres

Assinatura: [Assinatura]

Membro da banca: Isela Mari Bando Barboza

Assinatura: [Assinatura]

Parecer: APROVADO* APROVAÇÃO CONDICIONADA** REPROVADO***

Data de realização da banca 04/06/24

* RECOMENDA PUBLICAÇÃO NA BASE PANTHEON REPOSITÓRIO INSTITUCIONAL DA UFRJ?
 () SIM () NÃO
 ** Em caso de "aprovação condicionada", pontue as indicações da banca para o TCC, em parecer.
 *** Em caso de "reprovação" pontue as indicações da banca para o TCC e indique uma nova data para a realização de nova banca, em parecer.

OBSERVAÇÕES



Av. Pasteur, nº 250 – Campus Praia Vermelha, Praia Vermelha -
 Rio de Janeiro, RJ - CEP 22290-240 Telefone: (21) 3938-5380 5432/ www.ess.ufrj.br

Ao meu amado pai, Robson Geraldo Gomes (in memoriam), por ter sido pai em toda dimensão já descrita ou pensada dessa palavra, por ter sido meu grande amigo, sempre disposto a uma nova aventura, um novo projeto. Suas palavras serão eternas na minha vida. Um exemplo de homem, com ele me sentia segura, eu estava em casa. Ele foi alguém que nasceu, viveu e definiu o que é ser pai.

AGRADECIMENTOS

Agradeço imensamente a Deus porque cheguei até aqui, juro que não imaginava como seria o caminho, mas dentro de mim Ele nunca me deixou desistir de chegar até o fim. Quero também agradecer a minha família que sempre me apoiou, acreditando em mim, mesmo quando eu duvidava, meus irmãos, minha prima, sobrinhos e amigos.

Agradeço à minha mãe, Agnes, que tenho orgulho de ser filha. Mulher criativa, capaz, sábia, resoluto e a frente de seu tempo. Seu apoio em todos os meus momentos, tornou tudo mais leve com toda certeza, ela sabe de tudo antes, essa incrível habilidade de ser mãe.

Agradeço ao meu esposo, pelo companheirismo e amor. Ao meu filho, que ainda não entende das coisas da vida, mas que me entende como ninguém, vocês me animam em tudo que faço e sentem tudo comigo. Eu amo todos vocês.

Agradeço às professoras que estiveram comigo no início dessa jornada, a professora Janete Luzia Leite, com quem também participei no núcleo de pesquisa, e a professora Verônica Paulino que me encorajaram em tempos de muitas mudanças e momentos tristes.

Agradeço à professora Camila Pançardes por sua disponibilidade em aceitar entrar nessa jornada, com disposição e positividade, como também agradeço às professoras Leila Maribondo e Débora Holanda, por aceitarem participar da banca avaliadora deste momento tão importante na minha história de vida.

Agradeço às minhas supervisoras de estágio da Maternidade Escola da UFRJ, profissionais que me inspiraram e que acrescentaram na minha formação profissional.

Agradeço à Escola de Serviço Social da UFRJ e seu corpo docente que me proporcionou ampliar meus conhecimentos, meu entendimento sobre a sociedade em suas diversas dimensões. Agradeço à secretaria, aos departamentos, núcleos de pesquisa, e a todos que fazem dessa instituição uma referência.

“O tempo é o campo do desenvolvimento humano. O homem que não dispõe de nenhum tempo livre, cuja vida (...), está toda ela absorvida pelo trabalho para o capitalista, é menos que uma besta de carga. É uma simples máquina, fisicamente destroçada e espiritualmente animalizada” (Marx, 2010, p. 130)

RESUMO

GOMES, Larissa da Silva. **Precarização do trabalho e as TICS: WhatsApp como ferramenta de intensificação do trabalho.** Rio de Janeiro, 2024. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Serviço Social) - Escola de Serviço Social, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2024.

A precarização do trabalho apresentada neste trabalho, é a precarização oriunda da reestruturação produtiva da década de 1970, que somada ao neoliberalismo desencadeou o processo de desmonte dos direitos trabalhistas e sucateamento das políticas sociais, estratégias fundamentais para retomada da valorização do capital. Investimentos em gestão de pessoal e tecnologias foram aplicados para obter o melhor rendimento e lucratividade. A revolução tecnológica informacional amplia a prática da comunicação instantânea e as tecnologias de comunicação e informação dissemina a prática tanto dentro como fora do ambiente laboral, tornando translúcida a separação entre vida profissional e pessoal. A utilização de aplicativos de mensagens para trabalhar, no contexto da precarização do trabalho, é o objeto de estudo deste trabalho de conclusão de curso. Tendo como escolha metodológica a pesquisa bibliográfica, buscou-se através dos autores que abordam a temática da precarização do trabalho e inovações tecnológicas, quais os impactos das tecnologias de comunicação e informação na vida dos trabalhadores, mas especificamente, o uso do aplicativo do tipo WhatsApp. Identificando as principais medidas governamentais a respeito do assunto, foi possível concluir que a utilização do aplicativo WhatsApp para trabalhar, corrobora para intensificação do trabalho.

Palavras-chave: Precarização do trabalho; TICS; WhatsApp; Direito à desconexão.

ABSTRACT

GOMES, Larissa da Silva. **Precarização do trabalho e as TICS: WhatsApp como ferramenta de intensificação do trabalho.** Rio de Janeiro, 2024. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Serviço Social) - Escola de Serviço Social, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2024.

The precariousness of work presented in this work is the precariousness arising from the productive restructuring of the 1970s, which, combined with neoliberalism, triggered the process of dismantling labor rights and scrapping social policies, fundamental strategies for resuming the appreciation of capital. Investments in personnel management and technologies were applied to obtain the best performance and profitability. The informational technological revolution expands the practice of instant communication and communication and information technologies disseminate the practice both inside and outside the work environment, making the separation between professional and personal life translucent. The use of messaging applications to work, in the context of precarious work, is the object of study of this course conclusion work. Using bibliographical research as a methodological choice, we sought through authors who address the issue of precarious work and technological innovations, what are the impacts of communication and information technologies on the lives of workers, but specifically, the use of the WhatsApp-type application. By identifying the main government measures on the subject, it was possible to conclude that using the WhatsApp application to work corroborates the intensification of work.

Keywords: Precariousness of work; ICT; Whatsapp; Right to disconnect.

RÉSUMÉ

GOMES, Larissa da Silva. **Precarização do trabalho e as TICS: WhatsApp como ferramenta de intensificação do trabalho.** Rio de Janeiro, 2024. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Serviço Social) - Escola de Serviço Social, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2024.

La précarité du travail présentée dans cet ouvrage est la précarité née de la restructuration productive des années 1970, qui, combinée au néolibéralisme, a déclenché le processus de démantèlement des droits du travail et d'abandon des politiques sociales, stratégies fondamentales pour reprendre l'appréciation du capital. Des investissements dans la gestion du personnel et dans les technologies ont été appliqués pour obtenir les meilleures performances et rentabilité. La révolution technologique informationnelle élargit la pratique de la communication instantanée et les technologies de la communication et de l'information diffusent cette pratique à la fois à l'intérieur et à l'extérieur de l'environnement de travail, rendant translucide la séparation entre vie professionnelle et vie personnelle. L'utilisation des applications de messagerie pour travailler, dans le cadre d'un travail précaire, est l'objet d'étude de ce travail de conclusion de cours. Utilisant la recherche bibliographique comme choix méthodologique, nous avons cherché à travers des auteurs qui abordent la question du travail précaire et des innovations technologiques, quels sont les impacts des technologies de la communication et de l'information sur la vie des travailleurs, mais spécifiquement, l'utilisation de l'application de type WhatsApp. En identifiant les principales mesures gouvernementales en la matière, il a été possible de conclure que l'utilisation de l'application WhatsApp pour travailler corrobore l'intensification du travail.

Mots-clés : Précarité du travail ; TIC ; WhatsApp ; Droit à la déconnexion.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
1 REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA E PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO	13
1.1 Reestruturação Produtiva: contexto histórico	13
1.2 Precarização do Trabalho: a Terceirização como padrão e a estratégia da Informalidade	18
2 REVOLUÇÃO TECNOLÓGICA E A SAÚDE DO TRABALHADOR	27
2.1. Revolução tecnológica informacional: o controle da classe trabalhadora	27
2.2 A saúde do trabalhador na era da tecnologia	29
3 AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: O USO DO WHATSAPP E O SERVIÇO SOCIAL NA PANDEMIA COVID-19	33
3.1 As Tecnologias da Informação e Comunicação: o uso do WhatsApp para trabalhar	33
3.2 O Serviço Social e as Tecnologias da Informação e Comunicação no contexto da pandemia COVID-19	36
3.3 Pós-pandemia: desafios para o Serviço Social	40
4 DIREITO À DESCONEXÃO	42
4.1 Panorama das legislações: Europa e América Latina	42
4.2 As iniciativas no Brasil	44
CONSIDERAÇÕES	46
REFERÊNCIAS	49

Diante das transformações no mundo do trabalho, com a reestruturação produtiva e o advento do neoliberalismo, como medidas para conter a crise do capital, a partir da década de 1970, vimos desde então, a precarização do trabalho e a superexploração dominarem o contexto. No Brasil, o receituário neoliberal chega na década de 1990, no capitalismo tardio, trazendo impactos sobre a classe trabalhadora e o atendimento de suas necessidades sociais de reprodução incidem sobre as condições de vida e em especial, sobre o sistema de proteção que passa por um progressivo desmonte.

Somado a este contexto, está a revolução tecnológica, priorizando ferramentas e tecnologias que invadiram a vida e sua reprodução no cotidiano, fazendo com que todos os indivíduos sociais sejam obrigados a aderi-las.

Atualmente, as tecnologias de informação e comunicação buscam agilidade e eficiência para os processos de trabalho. A terceirização, a informalidade e a flexibilidade se tornaram parte da lógica pragmática daquilo que Antunes (2020) chama de *“a aparência de prestação de serviços e afunilando as relações de assalariamento e de exploração do trabalho”*. Este cenário foi acirrado com a pandemia de COVID19, que deflagrou o adensamento da crise econômica, política, ética e social e deu à estas ferramentas lugar central nas relações de trabalho.

A iminente preocupação com a contaminação do vírus, a negação à Ciência e a falta de medidas de saúde pública estatal precipitou o home office e uso diário de email, WhatsApp, telegram etc. como mecanismos instantâneos para o trabalho.

Diante do contexto pandêmico e da centralidade destes elementos na acumulação do capitalismo financeiro, nosso propósito foi analisar o uso de aplicativos de mensagens para trabalhar, que pode ser considerado uma ferramenta de intensificação do trabalho.

Este trabalho resulta de uma trajetória de desafios, superação e muito orgulho. Cada linha redigida carrega subjetivamente a história da primeira mulher da família a ser aprovada para estudar em uma instituição de nível superior, e não qualquer uma, mas Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ, uma honra de representar outras mulheres, não só da família, como também de todo ciclo social; mulheres tão capazes desse feito quanto eu, mas que a trajetória de vida não tornou possível essa realização que, sem dúvidas, não é fácil.

A construção deste trabalho reflete o processo de lutas, que decerto é vivido por muitas alunas que precisam estudar no período noturno, não por opção, mas por serem trabalhadoras. Mulheres que saem de casa na madrugada e só retornam próximo da meia noite. O dia a dia dos alunos trabalhadores, moradores de áreas distantes, como a Baixada Fluminense, inicia antes do amanhecer e só termina muito depois do sol se pôr.

A produção científica é atravessada por diversas questões. A etapa de elaboração do trabalho de conclusão de curso, carrega também outras necessidades, como a de trabalhar. Pressões vividas por oportunidades de emprego temporária, de contrato anual e avaliações semestrais, questões de saúde e emocional, geraram um acúmulo de situações que culminaram na necessidade do trancamento de matrícula da faculdade, pois as atribuições de mulher trabalhadora, filha, esposa, aluna e futura mãe mostraram-se pesadas demais. Foi preciso um tempo de pausa, pausa no tempo, mas não nos estudos.

O problema de pesquisa escolhido, partiu da observação da rotina de trabalho das assistentes sociais do campo de estágio, a Maternidade Escola da UFRJ, o comprometimento das profissionais em responder às demandas de trabalho, que muitas vezes chegavam na hora do almoço, principalmente para aquelas que possuíam mais de um vínculo de trabalho. Observa-se também, os demais trabalhadores, nos transportes públicos, e em diversos lugares fora de seus ambientes de trabalho, que pareciam dividir sua atenção com as demandas de trabalho. Passa-se então, a questionar como essa dinâmica poderia afetar os trabalhadores com o tempo? Seria correto trabalhar fora do horário do expediente? Esse trabalho a distância não configura hora extra? Seria uma forma de intensificação do trabalho?

O caminho percorrido por este trabalho de conclusão de curso tem como ponto de partida a centralidade do trabalho na produção e reprodução da vida social e sua exploração no atual contexto do capitalismo. Partiremos do real concreto para análise das determinações da precarização do trabalho e as TIC'S: WhatsApp como ferramenta de intensificação do trabalho e os impactos sobre a reprodução social da classe trabalhadora e sobre a agudização das expressões da questão social contemporânea.

Partimos do referencial marxiano e a modalidade de pesquisa utilizada foi a qualitativa através da revisão bibliográfica, possibilitando a apreensão do objeto. A pesquisa bibliográfica realizada buscou abordagens a respeito das mudanças ocorridas no mundo do trabalho, a partir da segunda metade da década de 1970, e os rebatimentos sobre a classe trabalhadora, principalmente após o avanço tecnológico informacional. A análise apresentada busca saber se os aplicativos de mensagens utilizados para atividade laboral, pode ser considerado uma ferramenta de intensificação do trabalho.

O primeiro capítulo apresenta um breve panorama do contexto histórico, que possibilitou o "novo complexo de reestruturação produtiva", desencadeado nos anos de 1970 e que modificou significativamente o mundo do trabalho.

No capítulo seguinte, aborda-se a respeito da Revolução Tecnológica, suas principais características e as consequências da expansão das Tecnologias de Informação e Comunicação para a classe trabalhadora.

A partir dos conceitos apresentados, no capítulo três verifica-se sob quais aspectos os aplicativos de mensagens podem corroborar para a intensificação do trabalho.

No quarto e último capítulo discorreremos sobre o direito à desconexão e as legislações mundiais, sendo debatido nos Congressos, Câmaras e Parlamentos em todo mundo, principalmente, após a expansão do modo de comunicação instantânea do tipo *WhatsApp* e da pandemia do COVID-19. A França é precursora no debate do direito à desconexão e vem construindo historicamente que desconectar é estar fora da atividade laboral, tanto física quanto intelectualmente, é ter a certeza de que, naquele momento, a mente não está funcionando a favor do trabalho, e tampouco em “*stand by*” por conta dele.

Nossos esforços foram para debater os desafios colocados no contexto contemporâneo de hegemonia do capitalismo financeiro e o uso em massa das tecnologias para a agilidade dos processos de trabalho. A construção do debate coletivo na universidade pública faz com que desvelamos as estratégias escamoteadas do capital sobre a intensificação do trabalho e o adoecimento da classe trabalhadora.

1 REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA E PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO

1.1 Reestruturação Produtiva: contexto histórico

O presente capítulo pretende apresentar, segundo autores, algumas características da precarização do trabalho, tendo como marco histórico o processo de reestruturação produtiva iniciado na década de 1970.

A Reestruturação Produtiva ou “novo complexo de reestruturação produtiva” (ALVES, 2009), pode ser caracterizada como conjunto de inovações de ordem política, social, cultural e econômica ocorridas no capitalismo a partir dos anos de 1970, principalmente, após a grande recessão de 1973, que evidenciou o fim da “onda longa expansiva”, de “três décadas gloriosas” de um significativo “crescimento econômico” (NETTO, 2010) do período fordista-keynesiano. A reestruturação produtiva traduz-se, assim, como o incremento de novas tecnologias e modelos de gestão da produção, com o estabelecimento de um a “nova base técnica” e uma “nova proposta de organização social da produção”, promovendo transformações e fazendo surgir “um novo e precário mundo do trabalho” (ALVES, 2009).

A produção capitalista organizava-se até a crise de 1973, basicamente, nos moldes do fordismo. Criado por Henry Ford, em 1914¹ nos Estados Unidos, o fordismo é mais que um método de racionalização para reduzir os custos da produção, que se baseava no aumento da produtividade nas fábricas através da linha de montagem - onde a produção em série aconteceria por meio de esteiras – em que cada trabalhador estava fixo em uma única tarefa no processo produtivo. Ford acreditava, sobretudo, que a produção em massa resultaria no consumo em massa e que para isso, o poder corporativo e a disciplina no trabalho eram os suficientes e capazes até mesmo de formar uma nova sociedade (HARVEY, 2008).

Nesse período, Ford encontrava-se imbuído da metodologia de Frederick W. Taylor, considerado como o *Pai da Administração Científica*, que desenvolveu princípios organizacionais para aprimorar a produção. Taylor, em sua abordagem científica, instituiu a racionalização das tarefas como fundamental para aumentar a produtividade: supervisionar cada trabalhador – saber quem melhor desenvolvem determinadas tarefas –, cronometrar, controlar a jornada de trabalho, a partir de um sistema verticalizado e organizado hierarquicamente, no qual a gerência deveria sistematizar o conhecimento dos trabalhadores a

¹“A data inicial simbólica do fordismo deve por certo ser 1914, quando Henry Ford introduziu seu dia de oito horas e cinco dólares como recompensa para os trabalhadores da linha automática de montagem de carros (...) em Dearbon, Michigan”. (HARVEY, 2008, p.120)

respeito do processo produtivo e reformulá-lo com regras e padrões a serem executados pelos próprios trabalhadores (CARAVANTES, 2005).

Harvey (2008) descreveu ao menos duas barreiras para expansão do fordismo antes dos anos de 1930. Primeiro baseava-se no “estado das relações de classe no mundo capitalista”, era difícil a “aceitação” da proposta de fragmentação do trabalho que deveria ser executado por longas horas, sem controle por parte do trabalhador; principalmente na Europa, onde alguns países mantinham formas de produção artesanais bastante estruturadas, produzindo sob encomenda para elites da época; absorvendo apenas algumas práticas fordistas para aperfeiçoar a produção. O segundo refere-se à postura do Estado, pois era preciso sua intervenção para favorecer o modo fordista de produção.

Foi necessário conceber um novo modo de regulamentação para atender aos requisitos da produção fordista; e foi preciso o choque da depressão selvagem e do quase-colapso do capitalismo na década de 30 para que as sociedades capitalistas chegassem a alguma nova concepção da forma e do uso dos poderes do Estado. (HARVEY, 2008, p.124).

No fim da Primeira Guerra Mundial, os Estados Unidos já podiam ser considerados uma potência econômica em pleno desenvolvimento, produzindo e exportando para todo o mundo, principalmente para os países europeus que viviam um processo de reconstrução de suas economias; contudo, no final da década de 1920, o volume das exportações para Europa diminuiu – indústrias europeias voltaram a produzir – e os estoques das indústrias nos Estados Unidos começaram a se avolumar.

Grande parte das indústrias estadunidenses tinham ações na Bolsa de Valores compradas por diversos integrantes da sociedade nos EUA e no mundo. Com a falta de demanda para a produção, essas ações sofreram desvalorização, estimulando nos acionistas uma busca desenfreada para vendê-las. Esse frenesi provocou a quebra da Bolsa de Valores de Nova Iorque, em 1929, que afetou os Estados Unidos e o mundo.

Foi no governo de Franklin Delano Roosevelt (1933) que os Estados Unidos experimentaram a primeira medida para o resgate de sua economia. O Estado passa a tomar medidas mais expressivas para favorecer a produção fordista. Com o New Deal², o governo de Roosevelt realiza investimentos em infraestrutura para beneficiar tanto a produção quanto o consumo, concede empréstimos, reduz a carga horária de trabalho, cria a Previdência Social, promove políticas sociais para garantir um padrão mínimo de vida, legaliza sindicatos,

² Programa de recuperação econômica dos Estados Unidos após a quebra da Bolsa de Valores de Nova Iorque (1929).

estabelece políticas fiscais e monetárias para controlar os impulsos do mercado e evitar a superprodução.

Nesse momento, buscando superar a crise de superprodução, o governo de Roosevelt alia-se à teoria desenvolvida pelo economista inglês John Maynard Keynes, que propunha uma doutrina político-econômica contrária ao Liberalismo, ou seja, contra a total liberdade do mercado. Para Keynes, a questão

era chegar a um conjunto de estratégias administrativas científicas e poderes estatais que estabilizassem o capitalismo, ao mesmo tempo em que se evitavam as evidentes repressões e irracionalidades, toda beligerância e todo nacionalismo estreito que as soluções nacionais-socialistas implicavam (HARVEY, 2008, p.124).

O Estado passa a aplicar políticas keynesianas, regulando a produção e a vida social, incumbia-se então, de preencher as lacunas do sistema de produção com bens que não eram produzidos – saúde, educação e serviços públicos – *Estado de Bem-estar Social* que representava a intervenção estatal na economia; legitimando o sistema fordista.

No período pós Segunda Guerra (1945 a 1975), o fordismo-keynesianismo ganhou força e expandiu-se internacionalmente, principalmente após o acordo de Bretton Woods (1944)³ e o Plano Marshall (1947)⁴. “O fordismo se aliou firmemente ao keynesianismo, e o capitalismo se dedicou a um surto de expansões internacionais de alcance mundial que atraiu para sua rede inúmeras nações descolonizadas” (HARVEY, 2008). Harvey destaca as obrigações que o governo estadunidense assumira, segundo ele o Estado

Se esforçava por controlar ciclos econômicos com uma combinação apropriada de políticas fiscais e monetárias no período pós-guerra. Essas políticas eram dirigidas para áreas de investimentos público – em setores como transporte, os equipamentos públicos etc. – vitais para o crescimento da produção e do consumo de massa e que também garantiam um emprego relativamente pleno. Os governos também buscavam fornecer um forte complemento ao salário social, assistência médica, educação, habitação etc. (HARVEY, 2008, p.129).

A hegemonia estadunidense estabeleceu-se e ditou as regras para a economia mundial. Sendo assim, “o fordismo do pós-guerra tem de ser visto menos como um mero sistema de produção em massa do que como um modo de vida total”; ou seja, um método de produção torna-se o padrão dominante de organização ou “regime de acumulação”⁵ quando perpassa a mentalidade de toda a sociedade, naturalizando-se nos costumes, regras e leis (HARVEY, 2008).

³ O dólar como moeda principal do sistema financeiro internacional tendo paridade com o ouro.

⁴ Criado pelos Estados Unidos para recuperação dos países europeus após a II Guerra Mundial.

⁵ Harvey (2008, p.115) faz uso do termo utilizado pela “escola da regulamentação”, vertente de pensamento “que teve como pioneiro Aglietta (1979) e como propositores Lipetz (1986), Boyer (1986^a; 1986b)”.

Ainda no período pós Segunda Guerra, junto ao keynesianismo, o fordismo proporcionou aos países capitalistas centrais, alta lucratividade e crescimento econômico relevantes. Os Estados Unidos, centro da economia e do controle financeiro mundial, bem como a Inglaterra e algumas regiões da Alemanha e do Japão, eram cobiçados territórios para grandes indústrias petroquímicas, automobilística, de construção naval e civil, gerando grande desenvolvimento – que se manteve até aproximadamente 1973, à custa do controle da força de trabalho, sufocamento dos movimentos operários, acordos com sindicatos para concessão e/ou preservação de direitos aos trabalhadores.

O período fordista-keynesiano que serviu de base para essa expansão econômica do pós-guerra de 1945 a 1973, caracteriza-se como “o conjunto de práticas de controle do trabalho, tecnologias, hábitos de consumo e configurações de poder político-econômico” que se comparadas às novas tecnologias e novos modelos de gestão implementados após os anos de 1973, são “suficientemente significativos” para reforçar “a hipótese de uma passagem do fordismo para o que poderia ser chamado de regime de acumulação flexível” (HARVEY, 2008). Isso porque nos anos de 1960, o fordismo nos Estados Unidos passa a enfrentar mais fortemente a competitividade das exportações dos países da Europa ocidental e Japão, que procuravam como os Estados Unidos, escoar os excedentes da produção. A diminuição da atividade econômica fez os Estados Unidos tomar decisões drásticas para conter a queda nos lucros e manter a balança comercial favorável. A impressão desenfreada de papel moeda levou o país a uma forte inflação, descredibilizando o dólar como moeda-reserva internacional.

As empresas multinacionais, por sua vez, iniciaram as migrações em busca de territórios mais lucrativos para produção, com menos impostos, matéria-prima e mão de obra de baixo custo, onde a exploração da força de trabalho fosse legalmente menos reprimida. Esse movimento migratório fez com que os Estados Unidos sofressem ainda mais competitividade para exportar seus excedentes.

Foi então, que por volta dos anos de 1970 na fábrica da Toyota, no Japão, despontava-se um novo método de racionalização do processo produtivo, desenvolvido por Taiichi Ohno, o chamado toyotismo. Com uma lógica inversa à produção fordista, o toyotismo visava a minimização dos estoques na produção por meio do sistema *just in time*, ou seja, a produção se dava de acordo com a demanda: produzir somente o necessário, no tempo e na quantidade necessária.

O sistema *just in time* operava com alta tecnologia. O controle da produção realizava-se por “fichas” que indicavam a quantidade de matéria-prima a ser utilizada e

quantas peças deveriam ser fabricadas, mediante um sistema de comunicação chamado *kanban*; a comunicação tornou-se indispensável, obter a informação certa no menor espaço de tempo possível. O sistema da Toyota possui dois pilares: *just in time/kanban* e a *autonomação* – colaboração de todos os trabalhadores. "Eis o significado ontológico das categorias do ohnismo" (ALVES, 2013).

O toyotismo esmera por um estoque zero, significando a redução da produção e, portanto, a redução da necessidade do trabalho vivo; a divisão de tarefas ocorre de forma horizontalizada, pois todo trabalhador é responsável pelo processo produtivo, com múltiplas funções, são supervisores de si mesmos, em prol da qualidade. Os *layouts* das fábricas foram alterados para comportar novas tecnologias e permitir maior controle da qualidade na produção. A terceirização, neste sistema, é de suma importância – uma indústria pode encomendar de outras fábricas as peças necessárias para a produção de suas mercadorias, diminuindo ainda mais sua necessidade de estoque.

Nesse contexto, o Estado fordista-keynesiano já não podia sustentar os compromissos que assumira

A rigidez dos compromissos do Estado foi se intensificando à medida que programas de assistência (seguridade, direitos de pensão etc.) aumentavam sob pressão para manter a legitimidade num momento em que a rigidez na produção restringia expansões da base fiscal para gastos públicos (HARVEY, 2008, p.136).

O modo de produção fordista mostrou-se insuficiente para garantir a acumulação de capital a partir dos anos 60/70. A queda da taxa de lucro revelou o excesso de capital das corporações, capital que não encontrou muitas áreas lucrativas para investir no setor produtivo. Inicia-se então, uma fuga de capitais para o setor financeiro; a rigidez do sistema precisava ser alterada para garantir a lucratividade do capital, e para isso era preciso “romper com as amarras das relações sociais, leis e regulamentações, dentro das quais se achava possível prendê-lo com a ilusão de poder civilizá-lo” (ALVES, 1999).

O neoliberalismo surge como alternativa para reformular a atuação do estado na economia, visando diminuir os gastos públicos assistências e obter maior liberdade de mercado; uma nova “doutrina político-econômica” (FILGUEIRAS, 2006). A política e a ideologia neoliberal constituíram-se como *a ofensiva do capital na política*, e o “novo complexo de reestruturação produtiva”, como *a ofensiva do capital na produção* (ALVES, 1999), servindo como ponto de partida para “acumulação flexível” que

(...) se apóia na flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo, caracteriza-se pelo surgimento de setores de produção inteiramente novos, novas maneiras de fornecimento de serviços financeiros, novos mercados e, sobretudo, taxas altamente intensificadas de inovação comercial, tecnológica e organizacional (HARVEY, 2008, p.140).

O fim do período da alta lucratividade capitalista enfatiza que a redução da taxa de lucro, somada a alguns sucessos do movimento operário naquele momento, não ficaram sem a devida resposta, “o capital respondeu com uma nova ofensiva política”. Onde,

(...) a conjunção “globalização/neoliberalismo” veio para demonstrar aos desavisados que o capital não tem nenhum “compromisso social” – seu esforço para romper com qualquer regulação política democrática, extra-mercado, da economia tem sido coroado de êxito. Erodio-se o fundamento do *Welfare State* em vários países e a resultante macroscópico-social saltou à vista: o capitalismo “globalizado”, “transnacional”, “pós-fordista”, desvestiu a pele de cordeiro (NETTO, 2010, p.9).

Intentando recuperar as altas taxas de lucro do período pós-guerra (1945 a 1973) deu-se início ao processo de total reformulação do regime de acumulação fordista e das relações de trabalho. O período foi marcado por “derrotas históricas da classe trabalhadora” que possibilitaram a “acumulação flexível” e a “forma política estatal do capitalismo global: O Estado neoliberal”. A segunda metade da década de 1970 foi marcada pela expansão das “políticas neoliberais”, e o fortalecimento das estratégias de restauração do capital. A liderança de figuras como

(...) Thatcher, na Grã-Bretanha, e de Reagan, nos EUA, promove a desregulamentação da concorrência e a liberalização comercial, além de adotar políticas anti-sindicais, impulsionando, deste modo, novos patamares de flexibilidade e contribuindo para instaurar um novo poder do capital sobre o trabalho assalariado (ALVES, 2009, p.45).

A soma desses eventos revela a estratégia primordial para retomada da valorização do capital: a desvalorização da força de trabalho que, a partir de então, se dá nos moldes do processo de precarização do trabalho.

1.2 Precarização do Trabalho: a Terceirização como padrão e a estratégia da Informalidade

O modo de produção capitalista altera o “processo de trabalho” no seu sentido original, na sua gênese como “determinação natural sócio ontológica do processo de hominização⁶ e de humanização”, no qual o homem é capaz de se identificar no resultado de sua ação e satisfazer suas necessidades. No sistema capitalista, o trabalho é “voltado para produção de mercadorias, valores de troca, visando a acumulação de mais-valia, a autovalorização do capital” (ALVES, 2007). Marx, afirmou que “não é o operário quem utiliza os meios de produção: são os meios de produção que utilizam o operário”; logo, o processo de trabalho no capitalismo,

⁶ “Processo evolutivo pelo qual a espécie humana se constituiu, adquirindo as características físicas, fisiológicas e psíquicas que a distinguem das espécies ancestrais; HOMINIZAÇÃO”. (Dicionário Caldas Aulete Online)

Não é o trabalho vivo que se realiza no trabalho objetivo como em seu órgão objetivo; é o trabalho objetivo que se conserva e aumenta pela absorção de trabalho vivo, graças ao qual se converte em um valor que se valoriza, em capital, e como tal funciona. Os meios de produção aparecem unicamente como absorventes da maior quantidade possível de trabalho vivo. Este se apresenta apenas como meio de valorização de valores existentes e, por conseguinte, de sua capitalização (MARX, 1987 apud ALVES, 2007, p.40).

A precarização das relações de trabalho é um dos itens fundamentais no processo de reestruturação produtiva, diminuindo os custos do empregador com a força de trabalho, com alta rotatividade da força de trabalho, principalmente, em funções que exijam pouca especialização e não ocupem cargos centrais na administração da empresa, pois “a atual tendência do mercado de trabalho é reduzir o número de trabalhadores centrais” – trabalhadores com direitos a pensão, seguro, projeção de carreira – “e empregar cada vez mais uma força de trabalho que entra facilmente e é demitida sem custos quando as coisas ficam ruins” (HARVEY, 2008).

O avanço tecnológico, sob a ótica do sistema capitalista, gerou alto índice de desemprego, consequência da substituição dos trabalhadores por mecanismos automatizados em diversos setores da produção e da exigência de maior especialização dos trabalhadores, fazendo desaparecer profissões e surgirem outras, principalmente no setor de serviços. Soma-se a isso, os contratos de trabalho flexibilizados — subcontrato, contrato por tempo determinado, temporários, meio período etc.

O ônus dessas demissões em massa não é custeado pelo Estado, porque nesse momento ele retrocedeu sua atuação, sob a ótica neoliberal o Estado passa a atuar principalmente, para garantir a acumulação do capital, através de políticas facilitadoras da precarização e intensificação da exploração da força de trabalho, como também a privatização de diversos serviços públicos, de modo que

(...) aqueles que ainda conseguem algum posto de trabalho protegido pela legislação se vêem submetidos a uma crescente intensificação da exploração. Tanto pela permanente possibilidade de perder esse emprego como pela chamada flexibilização das leis trabalhistas, que nada mais é do que a criação de facilidades para o processo de acumulação de capital (...). O resultado disso é uma intensificação da produtividade, sem que isso signifique a melhoria igual dos salários a das condições de vida dos trabalhadores (...) (TONET, 2009, p.5).

A classe trabalhadora viu-se fragilizada, com a quebra do poder sindical que a representava em diversos setores, a redução do número de trabalhadores nas fábricas, os novos contratos de trabalho e a reestruturação do mercado de trabalho estratificou a classe trabalhadora. Decerto,

(...) a classe trabalhadora nunca foi uma classe homogênea. Sempre houve diferenciações entre os diversos setores que a compunham. Contudo, não há como

negar que havia um grau de unidade e de identidade maior entre todos os que compunham essa classe até o advento dessa última reestruturação produtiva (TONET, 2009, p.5).

O trabalho é uma atividade vital para o homem, não somente no sentido de suprir suas necessidades físicas, mas também como atividade estruturante de sua subjetividade, porém, quando a subjetividade passa a ser manipulada pelos mecanismos de controle do capital, seja na política, na economia ou na cultura, “a vida humana se resume exclusivamente ao trabalho, ela se converte em um mundo penoso, alienante, aprisionado e unilateralizado” (ANTUNES, 2018) a luta desse século está na busca de

dar sentido autoconstituente ao trabalho humano de modo a tornar a nossa vida fora do trabalho também dotada de sentido. Construir, portanto, um novo modo de vida a partir de um novo mundo do trabalho, para além dos constrangimentos impostos pelo sistema de metabolismo social do capital (ANTUNES, 2018, p. 31).

Esse sistema vem transformando a classe trabalhadora, principalmente a partir dos anos de 1970, e de forma inteiramente nova - com o desenvolvimento das tecnologias informacionais - agregando novos grupos de trabalhadores, em sua maioria contratados de forma terceirizada. A condição mental desse grupo de trabalhadores, em grande parte no setor de serviços, que atendem a demanda da produção de novas tecnologias, está continuamente submetida à pressão das demandas que exigem especialização contínua e alta produtividade.

A empresa Foxconn, em sua unidade na China, que tem como atividade montar eletrônicos para empresas como Apple, Nokia e outras; é exemplo das consequências do sofrimento mental vivido pelos trabalhadores. Pesquisas apontam para ampliação do número de suicídios de seus empregados, mostrando o resultado da exploração do trabalho: até o mês de agosto de 2010 foram 17 tentativas de suicídio, com 13 mortes de jovens de até 25 anos (ANTUNES, 2018). Essa é a lógica do "sócio metabolismo da barbárie", a máxima "dessocialização" e intensa "desefetivação" do homem (ALVES, 2009). Diante da deterioração do mundo do trabalho,

A pressão pela capacidade imediata de resposta dos trabalhadores às demandas do mercado, cujas atividades passaram a ser ainda mais controladas e calculadas em frações de segundos, assim como a obsessão dos gestores do capital por eliminar completamente os tempos mortos dos processos de trabalho, tem convertido, paulatinamente, o ambiente de trabalho em espaço de adoecimento (ANTUNES, 2018, p. 160).

Países emergentes como a China, procuraram se tornar mais atrativos para os investimentos estrangeiros, fazendo aumentar o fluxo migratório de empresas; movimento importante para os capitais que buscavam novos territórios para valorização.

A expansão das novas tecnologias e de todo aparato do “maquinário informacional-digital”, não elimina a necessidade do trabalho humano, pelo contrário, ocorre

a “expansão monumental do novo proletariado da era digital” ou ainda “novo proletariado de serviços” (ANTUNES, 2018). São homens e mulheres que se agregam a fileira de trabalhadores conectados pelos seus celulares, notebooks e computadores, com vínculos de trabalhos terceirizados, temporários ou não, que atendem às novas necessidades do capital, isso significa que a

“longa transformação” do capital chegou à era da financeirização e da mundialização em escala global, introduzindo uma nova divisão internacional do trabalho, que apresenta uma clara tendência, quer intensificando os níveis de precarização e informalidade, quer se direcionando à “intelectualização” do trabalho, especialmente nas TICs (ANTUNES, 2018, p. 35).

O que ocorre em vários setores é a mistura do taylorismo-fordismo com o toyotismo, a depender da funcionalidade do setor ou do território para a lucratividade e expansão do capital. O capital adapta seus mecanismos, na verdade, “em todos os espaços possíveis, os capitais convertem o trabalho em potencial gerador de mais-valor”, independente do tipo de relação de trabalho que se estabelece, formais ou informais, “não importando se suas atividades são mais intelectualizadas ou mais manuais” (ANTUNES, 2018). Mediante todas as transformações entende-se que

o conceito ampliado de classe trabalhadora, em sua nova morfologia, deve incorporar a totalidade dos trabalhadores e trabalhadoras, cada vez mais integrados pelas cadeias produtivas globais e que vendem sua força de trabalho como mercadoria em troca de salário, sendo pagos por capital-dinheiro, não importando se as atividades que realizam sejam predominantemente materiais ou imateriais, mais ou menos regulamentadas (ANTUNES, 2018, p. 36).

Dada a financeirização do capital e sua expansão em escala global, os trabalhadores assumem de forma massiva as responsabilidades pela produtividade e lucratividade, tendo em contrapartida, de assistir progressivamente a flexibilização de seus contratos de trabalho e a perda de direitos, um exemplo claro e cada vez mais característico da precarização é a terceirização que

vem se tornando a modalidade de gestão que assume centralidade na estratégia empresarial, uma vez que as relações sociais estabelecidas entre capital e trabalho são disfarçadas em relações inter empresas, baseadas em contratos por tempo determinado, flexíveis, de acordo com os ritmos produtivos das empresas contratantes, com consequências profundas que desestruturam ainda mais a classe trabalhadora, seu tempo de trabalho e de vida, seus direitos, suas condições de saúde, seu universo subjetivo (ANTUNES, 2018, p.37).

No Brasil, a terceirização já vem ocorrendo desde o fim dos anos de 1960 e, a partir da lei nº 5.645/1970, as empresas públicas poderiam se valer dessa modalidade, para contratar “serviços instrumentais”, ou seja, que não se assemelhavam a sua atividade-fim. A terceirização passa a ser estimulada também na esfera privada, com a lei nº 6.019/1974, não havendo, contudo, um consenso entre os poderes; enquanto o legislativo e o executivo

promoviam a forma de contratação, o jurídico e o Ministério Público a tratavam com limitações (CAMPOS, 2015).

O Tribunal Superior do Trabalho (TST), através da Súmula nº 331/1993, tratou de especificar que a terceirização deveria se dar dentro dos termos estabelecidos por lei, apenas para serviços não “finalísticos”, se tratando de trabalho assalariado (CAMPOS, 2015).

Com a Reforma Trabalhista promulgada pela lei nº 13.467/2017 e a lei nº 13.429/2017, chamada lei da terceirização, fica estabelecido a liberação da contratação de trabalho terceirizado para qualquer atividade da empresa. A nova redação do artigo 4º da lei nº 6.019/1974,

Art. 4-A. Considera-se prestação de serviços a terceiros a transferência feita pela contratante da execução de quaisquer de suas atividades, inclusive sua atividade principal, à pessoa jurídica de direito privado prestadora de serviços que possua capacidade econômica compatível com a sua execução (Redação dada pela Lei nº 13.467, de 2017- Jusbrasil, 2023).

Na esfera estatal a realidade dada não se difere muito, com as privatizações, as empresas públicas passam a fazer parte do mecanismo de valorização do capital, uma vez que suas atividades antes realizadas sem caráter lucrativo, podem ser realizadas por empresas terceirizadas. Abre-se ainda mais o leque para a prática de “salários menores, jornadas de trabalho prolongadas, vicissitudes cotidianas que decorrem da burla da legislação social protetora do trabalho”. A terceirização no serviço público, “começa a corroer por dentro a res pública”, onde diversos profissionais dos setores de saúde, segurança, limpeza e outros, que são contratados pelas empresas terceirizadas no lugar dos servidores públicos, terão o “mais-valor” expropriado (ANTUNES, 2018).

Para exemplificar a expansão da terceirização no Brasil, alguns dados do crescimento desse tipo de contratação da força de trabalho em diversos ramos da indústria, podem ser apresentados. Dados de um período em que “ainda não havia sido aprovada a terceirização sem limites” (ANTUNES, 2018), mesmo assim

Na indústria do petróleo, no período 2000-2013, o número de terceirizados cresceu 631,8%, enquanto os funcionários próprios (contratados em regime de CLT) aumentaram em 121%. No setor elétrico, entre 2003 e 2012, os terceirizados cresceram 199%, enquanto os funcionários próprios apenas 11%. Nos petroquímicos, o aumento do número de terceirizados no período 2009-2012 foi maior do que as contratações diretas para seis de dez empresas que forneceram informações, chegando a diferenças percentuais muito grandes, como 128% a 15%, 157% a 43% ou 102% a 15% (ANTUNES, 2018, p.176).

O Enunciado 331 que impedia que a atividade-fim fosse terceirizada, não foi suficiente para segurar a burla das leis trabalhistas para contratação desses trabalhadores, que se inserem

no “mercado de trabalho”, em sua maioria, “sem proteção social, com salários mais baixos” e contratos precários (ANTUNES, 2018).

Todas as formas de precarização e intensificação do trabalho são ainda mais graves quando se trata dos trabalhadores terceirizados e subcontratados, são eles quem mais trabalham e menos ganham, “no caso dos bancários, a diferença chega a ser muito maior, encontrando-se nove horas de trabalho a mais na semana” (ANTUNES, 2018), ou ainda, são eles quem mais passam por riscos a saúde e a vida, “com a constante transferência de operações perigosas aos terceirizados numa clara ação de terceirização dos riscos”, por conta da relação de precariedade (ANTUNES, 2018). Ou seja,

a terceirização é o fio condutor da precarização do trabalho no Brasil. Constitui-se num fenômeno onipresente em todos os campos e dimensões do trabalho, sendo uma prática de gestão/organização/controle que discrimina e, ao mesmo tempo, é uma forma de contrato flexível e sem proteção trabalhista. É também sinônimo de risco de saúde e de vida, responsável pela fragmentação da identidade coletiva dos trabalhadores, com a intensificação da alienação e da desvalorização do trabalho humano, assim como é um instrumento de pulverização da organização sindical, que incentiva a concorrência entre os trabalhadores e seus sindicatos (ANTUNES, 2018, p.183).

O novo modo de ser do trabalho sob as ordens do neoliberalismo além de provocar despersonalização de classe e a “captura da subjetividade”, também desqualifica o trabalho, colocando-o como mera mercadoria, fator de suma importância para o capital. Visto que, a força de trabalho é o único bem que o trabalhador possui para negociar no grande mercado capitalista em troca de salário. Um bem que só existe "na carne e no sangue do homem" e que o capitalista compra, sabendo que é possível explorar muito mais do que o dinheiro que vai pagar (MARX, 2010).

Outra característica da precarização do trabalho é a informalidade. Essa estratégia vem sendo praticada desde os anos de 1970, quando o capital iniciou seu processo de reestruturação; essa massa de trabalhadores expulsos de seus postos de trabalho que se torna excedente,

tem clara funcionalidade para o capital, ao permitir a intensificação, em larga escala, do bolsão de desempregados, o que reduz ainda mais a remuneração da força de trabalho em amplitude global, por meio da retração salarial daqueles assalariados que se encontram empregados (ANTUNES, 2018, p. 77).

Para exemplificar os “modos de ser” da informalidade, apresenta-se algumas de suas “manifestações” na classe trabalhadora, através de grupos, tais como os “trabalhadores informais tradicionais”, que são àqueles com um determinado entendimento profissional, os quais prestam serviços de baixa remuneração, onde muitas vezes

Não há horário fixo de trabalho e as jornadas com frequência avançam pelas horas vagas em função da necessidade de se aumentar a renda. Acrescente-se ainda o fato

de que, no trabalho por conta própria, além do uso da própria força de trabalho, pode haver a incorporação de outros membros da família, com ou sem remuneração (ANTUNES, 2018, p. 80).

Nesse grupo encontram-se os mais “instáveis”, profissionais que prestam serviços esporádicos e que dependem de sua capacidade física, como por exemplo, os ajudantes de caminhão, as diaristas, folguistas, arrematadeiras, dentre outros, que são remunerados por parte produzida.

Destaca-se também, os “trabalhadores informais assalariados e sem registro” que exercem atividades que tradicionalmente eram realizadas com contratualidade formal, com vínculos dentro das legislações trabalhistas vigentes, mas que agora o fazem sem registro em carteira de trabalho, sem nenhum tipo de direito trabalhista. É o capitalismo “criando e recriando novas relações e formas de trabalho que frequentemente assumem feição informal” (ANTUNES, 2018).

Acrescenta-se aos demais grupos “os trabalhadores informais por conta própria”, estes são homens e mulheres que contam com o auxílio de suas famílias, e até mesmo de outros trabalhadores por eles subcontratados para fabricar seus produtos, são “produtores simples de mercadorias”, que prestam seus serviços a empresas maiores, uma vez que não possuem poder de competitividade no mercado. Em síntese a informalidade

não é sinônimo direto de condição de precariedade, sua vigência expressa, com grande frequência e intensidade, formas de trabalho desprovidas de direitos, as quais, portanto, apresentam clara similitude com a precarização. Desse modo, a informalização da força de trabalho vem se constituindo como um dos mecanismos centrais utilizados pela engenharia do capital para ampliar a intensificação dos ritmos e movimentos do trabalho e ampliar o seu processo de valorização. E, ao fazê-lo, desencadeia um importante elemento propulsor da precarização estrutural do trabalho (ANTUNES, 2018, p. 82).

Quando esse cenário se refere aos trabalhadores imigrantes, a degradação é ainda maior, soma-se outras atrocidades como tráfico de pessoas e condições análogas a escravidão.

No capitalismo contemporâneo vivencia-se uma “nova era de precarização estrutural do trabalho”, nova porque o que se vê são as mutações das estratégias antes aplicadas sobre a classe trabalhadora para extração de mais-valia, daquilo que vinha sendo regra no período fordista, destaca-se a progressão do desmanche do “trabalho contratado e regulamentado” em troca de relações mais informais de trabalho”, a “criação de falsas cooperativas” que segundo Antunes (2018), só servem para aumentar “os níveis de exploração da força de trabalho” e o empreendedorismo que na verdade é a “forma oculta de trabalho assalariado”.

Dessa forma, quando se analisa as características do capitalismo na era da flexibilização, com a injeção de tecnologias para intensificação do trabalho - e a dissolução

das relações formais de emprego, com a finalidade de extrair de valor excedente - afirma-se a importância do trabalho humano para valorização do capital e

Se não é assim, por que, em pleno século XXI, há jornadas de trabalho que atingem dezessete horas por dia, na indústria de confecções, por meio da contratação informal de trabalhadores imigrantes bolivianos ou peruanos (ou ainda de outros países latino-americanos), controlados por patrões frequentemente coreanos ou chineses, no centro da capital paulista, a mais importante região industrial do Brasil? (ANTUNES, 2018, p. 82).

A figura do imigrante é importante para exemplificar que a informalidade na classe trabalhadora, não é uma especificidade de um lugar ou país; a flexibilização da força de trabalho em escala mundial faz com que a migração de trabalhadores em busca de oportunidades de emprego seja intensa, bolsões de imigrantes se depositam em diversas cidades do mundo, lugares tidos como promissores para aqueles que precisam garantir sua sobrevivência., por exemplo, os “ciber-refugiados” no Japão.

da periferia de Tóquio que não tem recursos para alugar pensões, quartos ou apartamentos e, por isso, utiliza os cibercafés durante a madrugada para repousar, dormir um pouco, usar a internet e buscar trabalho (ANTUNES, 2018, p. 83).

Assim como esses, há outros tantos trabalhadores migrantes ou não, que são exemplos do “quadro tendencial de precarização estrutural do trabalho em escala global” (ANTUNES, 2018). Portanto, a reestruturação Produtiva engendrada pelo capital, sob a égide do neoliberalismo e da acumulação flexível, impôs à classe trabalhadora novas formas de ser do mundo do trabalho. A terceirização e a informalidade dão forma à estratégia do capitalismo contemporâneo, na qual a precarização do trabalho humano tem sido fundamental para sustentar a valorização do capital.

No Brasil, o projeto neoliberal, mais visivelmente reconhecido a partir da década de 1990, principalmente no governo Collor e, só se tornou possível, devido às conjunturas anteriores a esse período.

O Modelo de Substituição de Importações - MSI (FILGUEIRAS, 2000) implantado no país no governo de Getúlio Vargas (1930), onde a indústria brasileira foi estimulada a produzir o que anteriormente importava e o governo tomava medidas para o controle da inflação e dos preços dos produtos agrícolas, ao ponto de comprar e destruir o excedente da produção. (CORONEL, 2010) Tal período pode ser descrito

por uma industrialização fechada, ou seja, ser voltada para dentro visando prioritariamente a mercado interno e dependente de políticas governamentais que protegessem a indústria nacional em relação aos seus concorrentes internacionais” (CORONEL, 2010, p.357)

Essa política mostrava-se insuficiente para conter a inflação, levantando críticas de grupos opostos, que propunham projetos alternativos, com vistas a recuperar a situação

econômica do Estado. Até os anos de 1980, os grupos das classes dominantes tentavam manter o MSI, com propostas para “redefinir/atualizar/reformar” a política, porém após tentativas frustradas, o projeto neoliberal foi “se desenhando e se fortalecendo” (FILGUEIRAS, 2005). Soma-se a isto, os embates ocorridos com a classe trabalhadora que, naquele momento, organizou-se sindical e politicamente.

Filgueiras (2005) aponta que a crise do MSI e os conflitos com os trabalhadores proporcionou “à unificação das diversas frações do capital em torno do projeto neoliberal”. No entanto, não foi sem tensões esse momento, isso porque diversos grupos capitalistas tentavam impor seus projetos em busca de hegemonia. Dessa forma,

a vitória desse projeto expressou, ao mesmo tempo em que estimulou, um processo de transnacionalização dos grandes grupos econômicos nacionais e seu fortalecimento no interior do bloco dominante, além de exprimir, também, a fragilidade financeira do Estado e a subordinação crescente da economia brasileira aos fluxos internacionais de capitais. Em particular, re-configurou o bloco dominante e a sua fração de classe hegemônica, com destaque para a consolidação dos grandes grupos econômicos nacionais, produtivos e financeiros (Filgueiras, 2005, p. 6-7).

Em suma, o projeto neoliberal materializado no Plano Collor, pretendia ser muito mais que uma política econômica de “combate à inflação”, a proposta era promover “reformas estruturais do Estado e das relações deste com o setor privado e do capital com o trabalho”, o neoliberalismo pressupõe “privatização” das empresas públicas, “desregulamentação e flexibilização do mercado de trabalho e das relações trabalhistas (FILGUEIRAS, 2000a apud FILGUEIRAS, 2005).

Nos governos que se seguiram, o projeto neoliberal no Brasil alcançou sua ampliação e fortalecimento. Nos governos de Fernando Henrique Cardoso (1995-1998 e 1999-2002) com o Plano Real que a princípio contribuiu para a “lógica da valorização e a política econômica do capital financeiro”, seguiu-se as medidas de privatização e desregulamentação (FILGUEIRAS, 2005). No governo Lula (2003-2005), consentindo com as diretrizes neoliberais, deu-se ênfase nas reformas, como da “previdência dos servidores públicos” e em “políticas sociais compensatórias” centralizando as políticas anteriores no “programa denominado Bolsa-Família” (FILGUEIRAS, 2005).

Os impactos da reestruturação produtiva dos anos de 1970 foram de proporções mundiais e no Brasil, “foi reforçado pela abertura comercial e financeira da economia e pelo longo ciclo de estagnação iniciado no começo dos anos 1980” (FILGUEIRAS, 2005), somada às altas taxas de desemprego e a crescente financeirização da economia, onde muitos capitalistas, mesmo de setores não tipicamente financeiro, procuraram investir no setor, ou até mesmo tornaram-se instituições financeiras, quando não, apostaram em títulos da dívida

pública; medida muito adotada pelas famílias ricas e pelos ‘promovidos a ricos’, principalmente no governo Lula, em um processo de “transferência patrimonial contínua do Estado para os ricos (CARVALHO apud FILGUEIRAS op.cit).

Esse foi resultado de um longo processo que vem se consolidando desde o início dos anos 90, mas que se acentuou a partir do primeiro Governo FHC, e que deu origem a um fenômeno mais geral, ao mesmo tempo lúgubre e curioso, qual seja: as relações sociais em geral, e as relações econômicas em particular, vêm passando por uma operação de despolitização, na qual o social é substituído pelo econômico e o econômico pelo mercado. Operação essa que se constitui, no plano político-ideológico, na expressão maior da dominação do capital financeiro nessa época de ‘capitalismo turbinado’, que tem nos mercados financeiros, em particular o da dívida pública, o sujeito regulador da economia e, no limite, da própria sociedade. [Por isso], todos os dias, toma-se conhecimento, através da mídia, que, por algum motivo econômico e/ou político, ‘o mercado está nervoso ou calmo’, que ‘o mercado está eufórico ou deprimido’(...). Todas essas qualificações acabam transformando essa instituição, uma coisa criada pelos homens sem sujeito; ao mesmo tempo em que transformam estes últimos em não-sujeitos (coisas), que não podem contrariar, em hipótese alguma, a autoridade, os sentimentos, as vontades e os desejos do “mercado” - sob pena da situação econômico-político-social ficar ainda pior” (Filgueiras, 2001 apud Filgueiras, 2005, p.34).

2 REVOLUÇÃO TECNOLÓGICA E A SAÚDE DO TRABALHADOR

2.1. Revolução tecnológica informacional: o controle da classe trabalhadora

A revolução tecnológica ou “Terceira Revolução industrial” tem suas origens na Segunda Guerra Mundial, período no qual, por interesses militares desenvolveram-se as áreas da “microeletrônica”, os “computadores” e as “telecomunicações” (ALVES, 2009). Entende-se que

A Terceira Revolução Tecnológica, usualmente identificada com a Terceira Revolução Industrial propriamente dita, se baseia no chamado “binômio informática/robótica”, sendo a Quarta Revolução Tecnológica que identificamos com a constituição das redes informacionais (ciberespaço) a partir dos novos avanços das telecomunicações, sendo, portanto, a “revolução informacional”. Nesse caso, é correto usar a expressão “tecnologia da informação (ALVES, 2009, p.41).

A revolução informacional situa-se na fase tecnológica do capitalismo industrial, da “Terceira Modernidade do capital”. A reestruturação produtiva, mencionada no primeiro capítulo deste trabalho, se insere nesse contexto histórico, período de crise e do surgimento do “precário mundo do trabalho e da barbárie social”. De fato, “com a terceira modernidade do capital entramos noutra temporalidade histórica com impactos decisivos na objetividade e subjetividade da classe dos trabalhadores assalariados e do trabalho vivo” (ALVES, 2009). Em síntese,

a modernidade do capital propriamente dita (com a terceira modernidade sendo sua derivação crítica) é a temporalidade histórica da grande indústria, cujo metabolismo social é caracterizado, no plano da produção social, pela Organização Científica do Trabalho (taylorismo), fordismo (como linha de montagem ligada a esteira mecânica) e toyotismo; e no plano da reprodução social, pelo americanismo e

globalismo como modos de vida burgueses (estilos de consumo e metabolismo social) (...) a grande indústria diz respeito não apenas a indústria propriamente dita, mas sim a empreendimentos capitalistas – inclusive do setor primário e terciário da economia – voltados para a auto-valorização do valor (ALVES, 2009, pp.28-29).

A possibilidade de diminuir distâncias e encurtar o tempo caracteriza o momento da revolução informacional, essa lógica a princípio, opera na produção, onde o maquinário recebe novas configurações com “funções cerebrais abstratas”. Esse é o sentido de tal revolução, “deslocar o trabalho humano da manipulação para o tratamento de símbolos abstratos – e, pois, deslocá-lo para o “tratamento da informação” (LOJKINE, 2002).

Com a ascensão das telecomunicações e o advento da internet, as tecnologias inicialmente desenvolvidas para interesses bélicos, passam a ser amplamente utilizadas nos setores produtivos em geral; com uma configuração ainda mais versátil. A internet acelera a circulação de informações e deu a elas uma nova importância, a revolução informacional então, se amplia para além da “microeletrônica” revelando possibilidades “no conjunto de formas novas da informação que ela mobiliza, notadamente nos circuitos da inovação na empresa e nas redes que vinculam indústrias, serviços e pesquisa científica” (LOJKINE, 2002).

Essas inovações são também utilizadas pelo capital para o aperfeiçoamento das técnicas de gestão de pessoal na produção, a força de trabalho teve de adaptar-se às novas configurações tecnológicas, adequar-se como trabalhador e como consumidor, isso porque, “controlar atitudes comportamentais tornou-se a meta dos treinamentos empresariais” (ALVES, 2008), para obtenção não apenas da polivalência e da multifuncionalidade dos trabalhadores, mas também de seu consentimento, tendo rebatimentos na vida fora do trabalho. Compreende-se que

(...) as novas tecnologias surgidas nos últimos tempos promovem uma melhor comunicação, facilitando o trabalho remoto e dando velocidade à troca de informações, ao mesmo tempo em que o excesso de velocidade implica numa intensificação do trabalho pela imposição de uma lógica do instantâneo para execução de todo tipo de atividade, no horário de trabalho e fora dele (MELO; RODRIGUES, 2017, p. 3).

O controle da conduta dos trabalhadores tem sido alvo dos estudos de gestão da produção capitalista, ainda mais com a difusão da internet, isso não significa que em períodos anteriores, o sistema capitalista também não tenha imposto seu controle sobre o modo de vida total dos trabalhadores, muito bem retratado no filme “Tempos Modernos” de Charles Chaplin, de 1936, porém

(...) no caso do fordismo, o nexos psicofísico era constituído, segundo Gramsci, pela ideologia puritana e pela repressão sexual. No caso do toyotismo, o nexos psicofísico constitui-se, como salientamos ao tratarmos das inovações sócio-metabólicas, pela

disseminação de valores-fetiches, expectativas e utopias de mercado e pela liberação dos instintos, ao mesmo tempo que se preserva a disciplina da vida industrial (ALVES, 2008, p. 226).

O capitalismo aprimorou a forma de controle da classe trabalhadora, o novo complexo de reestruturação produtiva vem trazendo modificações, a coação e a proibição deram lugar a atração e conversão. O trabalhador é convencido através de mecanismos de “manipulação”, mecanismos que se expressam por veículos de mídia que

(...) buscam atingir o conteúdo oculto da pré-consciência e do inconsciente humanos, visando a influenciar o comportamento dos indivíduos sociais (...) na medida em que o toyotismo baseia-se em atitudes e comportamentos pró-ativos, a construção do novo homem produtivo utiliza, com intensidade e amplitude, estratégias de subjetivação que implicam a manipulação incisiva da mente e do corpo por conteúdo ocultos e semi-ocultos das instâncias intrapsíquicas (ALVES, 2008, p. 224).

Alves (2008) sinaliza que a subjetividade é “composta por mente e corpo que de modo indissociável, constituem a individualidade social”, caracteriza o indivíduo em suas práticas e desejos, onde ele é capaz de dar forma às suas escolhas e projetar suas aspirações.

A captura da subjetividade é ainda mais intensa no capitalismo contemporâneo, enquanto que no período anterior, período da Revolução industrial, de maquinário bruto, na intenção de garantir a produtividade, propunha-se separar as tarefas de pensamento e de execução, ou seja, intenta-se dividir o “trabalho produtivo e trabalho improdutivo”, “o tempo de trabalho necessário e o tempo de trabalho livre”, a “atividade profissional” da “atividade doméstica”, “o espaço público do espaço privado” (LOJKINE, 2002). Na “produção toyotista”, ocorre o que Alves (2008) denominou de “compressão psicocorporal”, significa que a “mente e corpo são mobilizados pelo capital para integrarem-se à produção”.

A compressão psicocorporal seria a convocação de uma “nova postura corporal ou nexo psicofísico” para atender a necessidade do capital nas “condições da acumulação flexível”, condição tão conturbada quanto a proposta no período fordista, “que explica a disseminação das novas doenças da alma humana” (ALVES, 2008).

2.2 A saúde do trabalhador na era da tecnologia

Essa dinâmica vem debilitando o limite entre o homem como força de trabalho e o homem para si, um ser que exista fora da produção ou prestação de serviço. As consequências desse desaparecimento são em muito conhecidas, “as doenças do trabalho toyotizado” como o Stress, a Lesão por Esforço Repetitivo (LER), dentre outras, são exemplos de doenças relacionadas ao trabalho, “doenças psicossomáticas com impactos dilacerantes na instância psíquica e na corporalidade viva. (ALVES, 2008). Onde, a partir dessa lógica

O trabalho torna-se contínuo, o indivíduo é dominado por uma falsa liberdade de organização da agenda pessoal, imprimindo as suas energias no labor, abrindo, por vezes, mão de sua vida pessoal e permitindo que sua privacidade seja invadida pelas crescentes exigências da ocupação, que transbordam para além dos “muros organizacionais” (MELO; RODRIGUES; SANTOS, 2017, p. 1).

A Síndrome de Burnout, “queimar-se” ou “esgotamento” (em tradução livre), tem sido uma doença comentada pela mídia atualmente. Citada pela primeira vez nos Estados Unidos nas décadas de 1960 e 1970, a síndrome foi “reconhecida pela previdência social no ano de 1999” no Brasil, sendo os primeiros casos datados da década de 1970. (CARDOSO; BAPTISTA; SOUSA *et al.*, 2017).

O Ministério da Saúde (2002) define a síndrome de burnout, ou síndrome do esgotamento profissional, como um tipo de resposta prolongada a estressores emocionais e interpessoais crônicos no ambiente de trabalho e a incluiu na relação de doenças ocupacionais, classificando-a como um transtorno mental e do comportamento relacionado ao trabalho (CARDOSO; BAPTISTA; SOUSA *et al.*, 2017, p. 2).

O Ministério da Saúde aponta o “excesso de trabalho” como a “principal causa da doença”, e que os sintomas precoces envolvem o “cansaço excessivo” acrescido de dores de cabeça, dificuldades para dormir ou até mesmo de focar em uma atividade específica, “alterações de apetite” e de humor, “sentimentos de derrota e desesperança” dentre outros, podem indicar o início da doença. A orientação dada é a busca por um profissional que possa realizar o diagnóstico, um psicólogo ou psiquiatra, segundo o site do Ministério, o Sistema Único de Saúde (SUS) disponibiliza o serviço de forma “integral e gratuita”, através dos Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) (Brasil, 2023).

A síndrome apresenta-se mais frequente em profissionais que mantêm uma maior proximidade com seu público-alvo, como os profissionais da saúde, educação e assistência, tais como “Assistentes Sociais, Atendentes Públicos, Bombeiros, Carcereiros, Comerciantes, Enfermeiros, Funcionários de Departamento Pessoal, Médicos, Professores, Psicanalistas e funcionário, de Telemarketing” (FAUSTO, 2022). Profissionais que atuam respondendo às demandas de seus usuários, e necessitam de condições favoráveis para atuarem frente a essas demandas, o que nem sempre é possível, diante da redução de gastos e limitações normativas das instituições e empresas nas quais trabalham, um misto de o que poderia ser feito, com o quê de fato é autorizado ou possível fazer.

Os profissionais do cuidado são, muitas vezes, silenciados em suas próprias necessidades, por serem vistos como pessoas que possuem ‘dom’ ou ‘talento natural’ para lidar com as situações expostas, e que por isso, não são afetados ou surpreendidos negativamente pelos infortúnios.

Burnout pode ser confundida com um quadro de depressão, porém a síndrome se diferencia por estar associada à atividade laboral, à precarização das condições de trabalho, e seus sintomas podem se ampliar para diversas áreas da vida, com o agravamento da doença. Isso porque, ao se empenharem para atender as “demandas laborais”, não se encontra tempo “para o descanso, recuperação, autocuidado e equilíbrio” (SOUSA; MIRANDA; MINIMEL, 2021), o ambiente de trabalho então, passa a ser um lugar de desgosto.

O Brasil, na primeira metade da década de 1970, recebeu o “título de campeão mundial de acidentes do trabalho” (FRAGALÁ, 2016 apud SILVA, 2019), cria-se a partir de 1978, as Normas Regulamentadoras (NR), como forma de padronizar as práticas de segurança no trabalho. Concernente à saúde mental, as doenças de “transtornos mentais e do comportamento” (CID 10⁷) foram em 2010, a “terceira principal causa de deferimento do benefício de auxílio-doença por incapacidade laborativa (Brasil, 2011 apud SILVA, 2019).

Como resposta direta à precarização do mundo do trabalho, a síndrome de burnout reflete os excessos da nova configuração do capital, em sua saga por produtividade e lucratividade. O alcance de metas cada vez mais altas, a pronta resposta e avaliações contínuas, são exemplos de “estressores interpessoais advindos da situação laboral”. Assim sendo, a síndrome apresenta três aspectos “que são exaustão emocional, despersonalização e baixa realização pessoal no trabalho” (MASLACH & JACKSON, 1981 apud CARDOSO; BAPTISTA; SOUSA *et al.*, 2017).

É a frustração de um ideal profissional e, conseqüentemente, de um ideal de vida que parece inatingível, restando apenas o conflito de interesses entre o profissional e o pessoal, visto que o trabalho não oferece o retorno esperado, contudo não pode ser abandonado por uma necessidade de sobrevivência. É a dinâmica do capital de “constante insegurança, competição, controle e exploração”, onde cada um “se reinventa na tentativa de suportar o insuportável” (SILVA, 2019).

O livro “A Loucura do Trabalho”, de Christophe Dejours⁸ aborda a respeito da “psicopatologia do trabalho”, especificamente, na forma como a organização do trabalho taylorizado afeta a saúde física e mental dos trabalhadores. Com a imposição do ritmo da produção, que através dos treinamentos, impregna-se no trabalhador uma “contaminação involuntária do tempo fora do trabalho”. Isso porque

⁷ CID 10 – Classificação Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde.

⁸ Nascido em Paris, Dejours é doutor em medicina, especialista em medicina do trabalho e em psiquiatria e psicanalista. Foi professor na Faculté de Médecine e na École Pratique des Hautes Études de Paris (DEJOURS. A loucura do Trabalho, Contracapa).

É o homem inteiro que é condicionado ao comportamento produtivo pela organização do trabalho, e fora da fábrica, ele conserva a mesma pele e a mesma cabeça. Despersonalizado no trabalho, ele permanecera despersonalizado em sua casa (...) Saindo da fábrica, reconhecemos os loucos (...) pela maneira de dirigir nas estradas, como se eles continuassem a observar as cadências aprendidas no trabalho. As mulheres se queixam de executar os trabalhos domésticos com um ritmo acelerado que só faz prolongar o tempo entrecortado do trabalho na fábrica (DEJOURS, 1987, p.46).

Dejours (1987) analisa em seu estudo, os reflexos da sobrecarga laboral vivida pelos trabalhadores. Afirma que o “tempo fora do trabalho não seria nem livre e nem virgem”, ao invés disso, seria um “*continuum* dificilmente dissociável” da vida no espaço de trabalho. A reprodução do ritmo e dos movimentos, fora do espaço de trabalho, é recorrente, “uma espécie de vigilância permanente para não deixar apagar o condicionamento mental ao comportamento produtivo”, ou seja, "o ritmo do tempo fora do trabalho não é somente uma contaminação, mas antes uma estratégia, destinada a manter eficazmente a repressão dos comportamentos espontâneos que marcariam uma brecha no condicionamento produtivo”.

A estruturação do trabalho nos moldes do taylorismo gera uma “síndrome psicopatológica”, onde a saída encontrada pelo trabalhador é a submissão, a adesão; torna-se então, o “artesão de seu sofrimento”. Nesse ponto, assim como na síndrome de burnout, o autor também apresenta os sentimentos expressos pelos operários. A insatisfação, chamada de “indignidade operária” também aparece, bem como a despersonalização e a falta de significação (DEJOURS, 1987). A indignidade operária é o

Sentimento experimentado maciçamente na classe operária: o da vergonha de ser robotizado, de não ser mais que um apêndice da máquina, às vezes de ser sujo, de não ter mais imaginação ou inteligência, de estar despersonalizado etc. É do contato forçado com uma tarefa desinteressante que nasce uma imagem de indignidade. A falta de significação, a frustração narcísica, a inutilidade dos gestos, formam, ciclo por ciclo, uma imagem narcísica pálida, feia, miserável (...) muitas vezes não conhecem a própria significação de seu trabalho em relação ao conjunto da atividade da empresa. Mas, mais do que isso, sua tarefa não tem significação humana. Ela não significa nada para a família, nem para os amigos, nem para o grupo social e nem para o quadro de um ideal social, altruísta, humanista ou político (DEJOURS, 1987, p.49).

O autor acrescenta que esses sentimentos depressivos são resultantes da fadiga, da exaustão, “não só dos esforços musculares e psicossensoriais, mas que resulta, sobretudo, do estado dos trabalhadores taylorizados”. Na organização toyotista não tem sido diferente, comumente,

os indivíduos apresentam-se emocional e fisicamente exaustos, estão frequentemente irritados, ansiosos ou tristes. Além disso, as frustrações emocionais podem desencadear úlceras, insônia, dores de cabeça e hipertensão, além de abuso no uso do álcool e medicamentos, promovendo problemas familiares e conflitos sociais (Carlotto, 2002 CARDOSO; BAPTISTA; SOUSA et al, 2017, p. 2).

A dinâmica toyotista é da “administração by stress”, isso porque tenta, sem sucesso, unir harmonicamente a natureza “trabalho como atividade significativa” com “a relação-capital que preserva a dimensão do trabalho estranhado e os mecanismos de controle do trabalho vivo” (ALVES, 2011).

O contexto é ainda mais acentuado quando se foca nas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). De certo, como disse Antunes (2018), “não foram poucos os que acreditaram que uma nova era de felicidade se iniciava: trabalho on-line, digital, era informacional, finalmente adentrávamos no reino da felicidade”. Na realidade, o capitalismo encontrou seu novo *modus operandi*.

3 AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: O USO DO WHATSAPP E O SERVIÇO SOCIAL NA PANDEMIA COVID-19

3.1 As Tecnologias da Informação e Comunicação: o uso do *WhatsApp* para trabalhar

Todo aparato tecnológico provocou a ilusão de que a “sociedade digitalizada e tecnologizada nos levaria ao paraíso” e que finalmente, os trabalhadores poderiam produzir sem “sofrimento”. (ANTUNES, 2018). No entanto, as TICs não existem sem o peso do sofrimento de diversos trabalhadores responsáveis pela fabricação dos seus dispositivos e de outra ponta, de outros tantos que estão envolvidos na celeridade imposta pelos sistemas midiáticos do capital financeirizado.

Para exemplificar o alcance das TICs no mundo do trabalho, seja na produção quanto nos serviços, destaca-se o uso dos smartphones nos locais de trabalho, mais especificamente, a utilização do aplicativo de mensagens *WhatsApp*,

criado em 2009 por seus fundadores Brian Acton e Jan Koum, possibilita que seus usuários troquem mensagens de seus telefones de forma rápida e gratuita, basta que o seu dispositivo esteja conectado a internet, tem possibilidade de enviar fotos, vídeos, áudios, fazer chamadas de voz. A idéia de criação surgiu devido a necessidade de um dos fundadores em ter contato com seus familiares, a distância, e de forma que não tivesse que pagar (CARVALHO, 2015 apud FLORES E FERREIRA, 2018, p.87)

O smartphone não foi a primeira tecnologia de informação aplicada no mundo do trabalho, um dos primeiros recursos móveis utilizados para possibilitar a comunicação entre funcionários, gestores e empregadores, dentro e fora das empresas, foi o “pager ou beeper”, um pequeno aparelho com número, assim como o celular. A comunicação deveria ser feita através do telefone, onde o chefe ligava para uma central para falar a mensagem de texto a ser enviada para “o número do aparelho destinatário” (ALMEIDA, 2016).

O smartphone se destaca por seu uso mundializado, o aparelho é objeto de desejo de milhares de pessoas, e a cada nova versão, é ainda mais cobiçado; isso graças a manipulação dos veículos de comunicação e imprensa, a favor da subserviência ao capital.

Aborda-se aqui o uso do aplicativo *WhatsApp* para trabalhar, destacando a opinião dos “gestores organizacionais” que se demonstraram satisfeitos com a agilidade que o aplicativo proporciona, principalmente no contato com “fornecedores” e “clientes”. Dessa forma, “com base nos relatos dos gestores organizacionais, evidencia-se que as redes sociais são mecanismos facilitadores na vida dos empresários e dos gestores (...) ficou claro que os gestores não gostam e repudiam o uso das redes sociais no ambiente de trabalho, para fins pessoais” (FLORES E FERREIRA, 2018).

Percebe-se na fala dos gestores, que quanto ao uso das redes sociais e suas possibilidades, “o uso é benéfico a um alto rendimento empresarial” e “não tem gasto nenhum para empresa” (FLORES E FERREIRA, 2018). Portanto, “além da agilidade e rapidez para troca de informações rápidas, dúvidas e outras demandas internas, o aparato está reduzindo formas convencionais de comunicação interna, como ligações telefônicas, e-mails e interações face a face” (CARVALHO E FORT, 2017). Dessa forma, os dispositivos móveis são incorporados aos processos formais de comunicação das organizações, mesmo que ainda sejam relegados a um processo informal de troca de mensagens nas empresas (CARVALHO E FORT, 2017).

Quando se trata dos aspectos negativos quanto ao uso do WhatsApp dentro das empresas, os gestores apontam para utilização do aplicativo para assuntos pessoais, de caráter não empresarial, afirmando até que o uso para esses fins pode acarretar "advertência". Em outras palavras,

os pontos negativos do uso do WhatsApp no ambiente de trabalho estão relacionados ao uso pelos funcionários de maneira inadequada. Ou seja, a questão chave é utilizar apenas em prol de questões empresariais, deixando os assuntos pessoais a serem tratados em momento oportuno, fora do ambiente de trabalho ou em períodos de descanso (FLORES E FERREIRA, 2018, pp. 92).

O *WhatsApp*, que a princípio era utilizado para comunicação de cunho pessoal, foi absorvido pelo mundo do trabalho. Logo, a separação entre o pessoal e o profissional, torna-se ainda mais difícil. O WhatsApp possibilita que essas esferas estejam disponíveis na mesma tela, os grupos de WhatsApp formados com a família e com a empresa etc., estão todos no mesmo lugar, isso porque, “os dispositivos móveis hibridizam as fronteiras entre o que é estar dentro e fora do ambiente de trabalho”, é de fato, “uma permanente exigência por estar à

disposição” seja da família ou amigos, seja dos empregadores (CARVALHO E FORT, 2017). Isto significa que,

Se antes o funcionário era estimulado a deixar sua vida particular em casa enquanto estava dedicado às oito horas da sua jornada de trabalho, na atualidade essa dicotomia não é mais factível. Isso porque, graças à mobilidade, vida pessoal e profissional se entrelaçam, complexificando o fenômeno de privatização móvel via *media life*, em que cada indivíduo customiza sua mídia e a carrega para onde for. Exemplo disso são as pessoas que, em suas horas de lazer, agora servem ao papel de responder questões de trabalho, bem como é corriqueiro receber a interferência de mensagens pessoais durante o expediente (CARVALHO E FORT, 2017, p.10).

Esse cenário de aparente facilidade e rapidez para trabalhar, não esconde a insatisfação por parte de alguns trabalhadores, “porque eles têm a sensação de que não mais descansam, estando sempre à disposição da empresa, dos clientes e dos colegas”. Quanto aos gestores e empregadores, mais ou menos manipulados pela lógica do capital, a preocupação está na condição que o whatsapp dá a quem utiliza, de armazenar informação, que podem ser também usadas para processos judiciais, por direitos trabalhistas ou “assédio moral” (CARVALHO E FORT, 2017).

A celeridade das informações ajuda na rotina de muitos profissionais, mas também tornaram-se motivo de estresse, ansiedade e outras reclamações. O Instituto Delete que analisa o uso indiscriminado das tecnologias, apresentou em entrevista ao RH, algumas das consequências que a falta de controle na utilização das tecnologias, podem causar no organismo humano, dentre elas: a "síndrome do olho seco", os "traumas acústicos" e a confusão cerebral que a luz do celular causa na hora de dormir, inibindo a produção do hormônio que ajuda no sono (NUNOMURA, 2020).

O smartphone provoca distrações, segundo dados divulgados pela editora Abril, pode-se levar cerca de "62 segundos" para se concentrar na atividade, após "uma olhadinha no celular". No entanto, as grandes empresas perceberam que a proibição não seria totalmente possível, e procuraram utilizar a tendência a seu favor, entendendo que "o desafio das corporações é como criar afinidade com as novas gerações" - Grupo MANPOWER - RH. Fomentar palestras, dispor de aplicativos para o controle do tempo de uso, são estratégias utilizadas para lidar com o celular nos locais de trabalho (NUNOMURA, 2020).

A grande questão é quando o uso se torna descontrolado e evidencia-se um "vício". O Ambulatório Integrados Transtornos do Impulso da Universidade de São Paulo (Pro-AMITI-USP), destaca alguns "sinais de dependência de internet", de acordo com os estudos realizados, atitudes tais como: esconder das demais pessoas sobre o tempo que fica conectado, se preocupar em demasia com a conexão, se o uso limitado causar "instabilidade

afetiva", e até mesmo comprometer o convívio com familiares e amigos, essas situações dentre outras, podem sinalizar um quadro de dependência (NUNOMURA, 2020).

A compulsão por tecnologia, pode ser ainda mais recorrente em profissionais que trabalham diretamente com a internet, ou que dependem da rede para receber suas demandas de trabalho. Para estes profissionais, a separação entre assuntos pessoais e questões de trabalho, torna-se um desafio, já que ambos surgem do mesmo lugar, o aparelho de celular.

Em entrevista ao jornal Estadão, a advogada brinca: "o contrário de paz é zap", relatando a ansiedade que sentia por conta da preocupação em estar sempre disponível para o outro. Quando a saúde mental é afetada, a pessoa se sente sobrecarregada, como se antes fosse mais capaz do que se vê atualmente. Isso porque o conceito de responsabilidade e a "aprovação social" é muito importante, "quando vemos alguém demandando socialmente de nós, nos sentimos altamente incumbidos de responder àquele chamado", afirma o psiquiatra Rodrigo Menezes Machado do Hospital das Clínicas da USP (LOURENÇO, 2023). É a visão de ser sempre dedicado, dar sempre o melhor de si, a busca da perfeição que pode levar ao adoecimento.

A captura da subjetividade, na sociedade capitalista, implica na formação da concepção de vida de cada pessoa, são os "valores fetiches" que induzem a um ideal a ser alcançado, acrescido pela lógica da meritocracia que abastece a aspiração por sucesso e prosperidade, fazendo com que o trabalhador se submeta às barbáries, mas com sentido de dedicação e profissionalismo, a figura do trabalhador comprometido, produtivo e satisfeito (sem reivindicações), tal como idealizava o fordismo.

3.2 O Serviço Social e as Tecnologias da Informação e Comunicação no contexto da pandemia COVID-19

A partir do entendimento de que as tecnologias não se limitam ao "instrumento, ferramenta ou equipamento tangível", mas também se refere aos "procedimentos, métodos, técnicas" (VELOSO, 2012) Deve-se considerar as potencialidades do uso das Tecnologias da Informação (TI) para o Serviço Social.

Veloso (2011) afirma que as TI possuem um "potencial estratégico" e podem ser utilizadas para ampliar "outras dimensões já previamente existentes" e "permitir a otimização de competências e habilidades". No entanto, deve-se atentar para o fato de se tratar de uma sociedade capitalista, que visa a produtividade e o lucro, e, portanto, "as inovações tecnológicas caracterizam-se como espaço de disputa social". Desse modo, a construção de

uma contribuição voltada para os interesses não hegemônicos requer dos profissionais do Serviço Social um consistente acúmulo teórico-metodológico, ético-político e técnico instrumental, de forma que possam deter tanto o domínio operacional do recurso tecnológico quanto a postura crítica que lhe permita apropriar-se desse recurso e colocá-lo a favor de seus valores e princípios profissionais” (VELOSO, 2012).

Segundo o autor, o comprometimento com o Projeto Ético-político profissional é primordial para que a prática profissional não recaia a atividade simplista de fornecer dados aos sistemas, “uma apropriação da TI com vistas a captação de suas potencialidades para o exercício profissional” depende do profissional, das “condições de trabalho” e da “formação profissional” que abordem temáticas contemporâneas do exercício profissional, para que a incorporação das TI não seja puramente “tecnicista e gerencial” (Veloso, 2011). Na concepção de que se as TI

vem sendo usada pelo capital para potencializar a produtividade e o lucro, isso não significa que não possam ser engendradas possibilidades históricas de apropriação desse recurso numa perspectiva alternativa, voltada, por exemplo, para a defesa dos direitos sociais e o fortalecimento de projetos sintonizados com a superação dos valores capitalistas (Veloso, 2011, p.522).

O projeto profissional é a maneira como a profissão se apresenta na sociedade, a “forma de pensar e exercer a profissão” de acordo com sua base teórica que também orienta “seus objetivos e funções, formulando os requisitos para seu exercício e estabelecendo normas e balizas para atuação profissional” (Veloso, 2011).

O projeto ético-político do assistente social

tem em seu núcleo o reconhecimento da liberdade (concebida historicamente como possibilidade de escolher entre alternativas concretas) como valor central, remetendo a um compromisso com a autonomia, com a emancipação e com a plena expansão dos indivíduos sociais (...) na perspectiva da universalização do acesso aos bens e serviços relativos aos projetos, programas e políticas sociais; na ampliação e na consolidação da cidadania; e na defesa do aprofundamento da democracia, entendida como socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida (Veloso, 2011, p.526-527).

O aprofundamento das discussões a respeito da inserção das TI no exercício profissional do assistente social, deve ser contínuo, principalmente, por se tratar de um campo em constante evolução. A cada nova tecnologia criada, há uma intencionalidade do capital para sua utilização, uma oportunidade de exploração e extração de mais-valia, como ocorreu no período pandêmico a partir do ano de 2020.

A contaminação pelo vírus SARS-COV-19 atingiu a humanidade de forma assustadoramente rápida, na passagem dos anos de 2019 para 2020, medidas de proteção foram tomadas para tentar evitar o contágio, uma delas foi o isolamento social.

Com o isolamento social a utilização das TIC 's se expandiu, todas as formas de interação que puderam ser mediadas pela tecnologia foram adaptadas para sanar a impossibilidade do contato social.

As TIC 's também imprimem mudanças significativas nos espaços sócio-ocupacionais do Serviço Social. Não que o uso dessas tecnologias na atuação do assistente social tenha dado início no período pandêmico, mas que, a partir desse momento, houve uma propagação desses meios em diversas profissões, foram amplamente utilizados e, em muitos casos, tornaram-se padrão, tais como o “teleatendimento, prontuários eletrônicos, atendimento por e-mail, aplicativos de mensagens” (VALENTIM ET PAZ, 2022).

Uma das questões apontadas foi a forma como essas tecnologias foram utilizadas para concessão de benefícios, referente aos programas de transferência de renda durante os primeiros anos da pandemia. Programas como o Auxílio Emergencial, do governo federal, e o Renda Básica Emergencial, do município de São Paulo. Ambos os benefícios foram criticados, por não acionarem o sistema de proteção social já existente, ou seja,

o processo foi pensado para ser realizado por intermédio de meios digitais, através da criação de um aplicativo e de um site para que os beneficiários realizassem o cadastro, sendo aplicado o cruzamento dos dados das famílias cadastradas no Cadastro Único para Programas Sociais e daqueles recebedores (ou não) do Bolsa Família, com a finalidade de avaliar as condições de elegibilidade” (B.N. CAMELOSSI, 2022, P 139).

Observa-se o afastamento entre o usuário e o profissional, que ficou impossibilitado de atuar desde o início no processo para concessão do benefício, a impossibilidade de “desburocratizar a relação com os/as usuários/as, no sentido de agilizar e melhorar os serviços prestados”. Toda essa informatização do sistema, tem a tendência de impor assistente social, um comportamento de “burocrata de nível de tela” (B.N. CAMELOSSI, 2022).

(...) a gestão desses tipos de benefícios acompanhou essa tendência de robotização da realidade social ao excluir a dimensão relacional no processo de implementação deles (...) priorizou a *burocracia de nível de tela* e a *burocracia de nível de sistema* em detrimento da dimensão relacional, construída entre o trabalhador social/servidor público e o cidadão (...) pela lógica bancária, em detrimento da lógica de proteção social” (B.N. CAMELOSSI, 2022, p 148-149).

Outra questão a respeito das TIC 'S no ambiente de trabalho do assistente social, refere-se ao controle do tempo, com foco na produtividade. Considerando-se

as especificidades do trabalho do assistente social, cuja natureza do conteúdo laboral é complexa, predominante qualitativa e politicamente contrária a lógica produtivista e imediatista, quando alinhada ao Projeto Ético-político herdeiro da tradição marxiana (VALENTIM ET PAZ, 2022, p 117).

A dinamicidade está implícita na informatização dos recursos e ferramentas de trabalho do assistente social, instrumentos da prática profissional estão sendo automatizados para cumprir com o padrão produtivista, isso porque

permitem que o/a trabalhador/a, dentro da mesma carga horária para que foi contratado/a seja condicionado/a a aumentar a sua capacidade de realizar atendimentos. Em outras palavras, tende a intensificar o processo de exploração do trabalho, posto que parece vantajoso para as instituições a ampliação do número de atendimentos (considerado como produtividade) sem aumentar o tamanho das equipes profissionais (SANTOS, 2019, p. 2 apud VALENTIM et PAZ).

A informatização dos atendimentos também traz consigo dilemas éticos, quanto às informações dos usuários estarem disponíveis em prontuários digitais, podendo ser visualizado por outras pessoas, e os atendimentos terem de ser realizados através de aparelhos de uso pessoal do profissional, expondo o número de telefone particular e, até mesmo, o ambiente familiar, no caso da necessidade de vídeos-chamadas.

Esses tipos de procedimento não garantem o sigilo nos atendimentos, não é possível, por exemplo, saber quantas pessoas estão de fato escutando no momento, o que também implica na segurança do usuário/a atendido, dependendo da natureza da intervenção.

Apesar das TIC 'S terem sido necessárias no contexto da pandemia do COVID-19, não se apresentam por si só como melhor meio de atendimento para os usuários, isso porque os mesmos, muitas vezes, não possuem as tecnologias necessárias para o atendimento online, a exemplo dos usuários da Assistência Social.

Na Previdência Social, o uso das TIC'S também é preocupante, uma vez que vários meios de acessos às informações já são informatizados, através do telefone 135 e do aplicativo MEU INSS. A problemática encontra-se também no fato dos usuários não disporem dos meios ou habilidades para esse tipo de atendimento, bem como da “possibilidade de fraude” e, diante da dificuldade de alguns usuários para acessar esses serviços, surgirem figuras que se apresentam como facilitadores da burocracia do sistema, “atravessadores”, “mediadores entre os usuários e o INSS, com fins de extorsão” se valendo da falta de informação do usuário (VALENTIM et PAZ, 2022).

Diante desse contexto os assistentes sociais encontram-se no confronto de serem profissionais propositivos, frente às demandas enfrentadas, mesmo em espaços sócio-ocupacionais reconfigurados pelas atualizações tecnológicas sob a ótica capitalista, que nem sempre são favoráveis a sua atuação profissional, e de outro lado, eles mesmos sendo trabalhadores expostos a contratos fragilizados, baixa oferta de emprego que ofereça estabilidade e projeção de carreira, ou seja, expostos a precarização do trabalho em benefício do capital.

3.3 Pós-pandemia: desafios para o Serviço Social

Todas as mudanças que vêm ocorrendo nos espaços sócio-ocupacionais do Serviço Social, principalmente após a incorporação das TIC'S, de fato não são isoladas, mas refletem os desdobramentos das transformações do mundo do trabalho, que a pandemia da COVID-19 expôs e intensificou.

Na verdade, a pandemia “serviu para o capital (e para o Estado) como grande laboratório de experimentação do trabalho com suporte das plataformas digitais” (RAICHELIS, 2023). Se havia alguma dúvida de que era possível obter lucro com o trabalho totalmente mediado pelas TIC'S, a pandemia ofereceu a resposta.

A lógica mercantil tem ditado o rumo das políticas públicas e, portanto, das políticas sociais, influenciando nas possibilidades de abrangência, com políticas minimalistas de caráter imediatista e focalizado. São consequências do desmonte causado pela contrarreforma do Estado, que impacta os direitos trabalhistas, previdenciários e sindicais.

Os assistentes sociais são duplamente atingidos por esse processo que se exacerbou com a pandemia. Por serem profissionais assalariados, também são prejudicados pela perda de direitos trabalhistas e, durante a pandemia, viveram as angústias do risco iminente de contaminação, com escasso acesso a equipamentos de proteção e redução das equipes de trabalho. Por outro lado, sendo as políticas sociais o campo de atuação profissional, o sucateamento de tais políticas influem nas possibilidades de construção de respostas propositivas para a população atendida.

Nesse período pós-pandemia, alguns desafios estão postos para a categoria profissional. Dentre eles está a necessidade de apreender criticamente a utilização das TIC'S na prática profissional, de certo as tecnologias facilitam determinadas ações e durante o auge da pandemia, foi de grande valia, porém é preciso defender “o trabalho presencial”, com intuito de não fortalecer o processo de “robotização da política social, dos benefícios e serviços sociais públicos”, que já vinha sendo posto em prática antes da pandemia (RAICHELIS, 2023). Pois,

(...) ao substituir relações sociais pelas “relações” virtuais, estamos negando a própria essência do trabalho como possibilidade de criação coletiva, de troca e de enriquecimento coletivo para enfrentamento das suas contradições e superação (RAICHELIS, 2023, p. 226).

Problematizar a utilização das TIC'S para o assistente social em si, também deve ser considerado. Como a demanda de trabalho virtual tem afetado a saúde dos profissionais e sua vida familiar. Como as mulheres da categoria, por exemplo, que têm a tarefa do cuidado com

suas casas, filhos, família e trabalho, tem lidado com essas demandas em conjunto. Até quando o uso dessas tecnologias para trabalhar de casa pode ser considerado uma conciliação com o trabalho doméstico ou um acúmulo.

O reforço na defesa do saber profissional é imperioso para a categoria, se impor contra as atribuições imputadas naquele momento, “como por exemplo, a entrega de cestas básicas, material de higiene, doação de máscaras , dentre outras” (CRESS RJ, 2020), com a justificativa de que “todo mundo deve contribuir com tudo”, é fundamental para não sucumbir a “armadilha” da “desespecialização” dos profissionais (FREITAS, 2021). Para isso,

(...) o retorno aos fundamentos da profissão, assim como aos valores que balizam o projeto ético-político profissional (...) Deste modo, é possível identificar armadilhas no campo valorativo que busquem imprimir direções outras que não a emancipatória ao exercício profissional. A análise crítica e densa sobre a realidade é uma importante arma para qualificação do exercício profissional (FREITAS, 2021, p. 671).

Assumir ações que não competem a categoria, podem atribuir aos assistentes sociais tarefas meramente “funcionais”, que não consideram todas as implicações sociais e seus desdobramentos; além disso, podem não ultrapassar o campo “das respostas normatizadas pela política social, o que desqualifica e desespecializa a intervenção do serviço social” (FREITAS, 2021), ou seja,

(...) quanto mais simplificadas, rotineiras e padronizadas as atividades realizadas por assistentes sociais mais facilmente poderão ser substituídas (os) por sistemas informatizados conduzidos por pessoal com menor nível de qualificação ou, mesmo, pela mão de obra barata de estagiários de graduação e de pós-graduação, como está acontecendo em instituições da área sociojurídica (RAICHELIS, 2023, p. 228).

Nesse momento, é imprescindível o fortalecimento da categoria, primando pela troca de conhecimento em espaços de participação coletiva, onde os profissionais da linha de frente podem contribuir, trazendo os desafios por eles enfrentados no cotidiano, suas dificuldades e possibilidades para atuação profissional, as estratégias de enfrentamento que as equipes têm fomentado no contexto de precarização do trabalho. Tais experiências, podem provocar o incremento de pesquisas científicas e adensar o debate para implementação ou ampliação das políticas sociais.

Raichelis (2023) afirma que “nós temos no Serviço Social uma riqueza que é a nossa relação com a população, com os (as) usuários (as) dos serviços que realizamos”, é dessa relação que os profissionais podem enriquecer os Encontros, Congressos, Fóruns e demais espaços de participação coletiva, por isso é importante “o investimento nas reuniões de equipe, no trabalho coletivo, o trabalho de base com a população, o trabalho nos territórios”.

4 DIREITO À DESCONEXÃO

4.1 Panorama das legislações: Europa e América Latina

O uso do aplicativo WhatsApp para trabalhar encurta distâncias, agiliza a comunicação, mas também possibilita o acesso ao trabalhador dentro e fora do local de trabalho, tanto no tempo estabelecido para o trabalho, quanto no tempo estabelecido para seu descanso. Se acionado para o trabalho, através de ferramentas tecnológicas fora de sua jornada de trabalho estabelecida, a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), prevê que ele seja pago ou compensado; porque conforme o

parágrafo único do art. 6º da Consolidação das Leis do Trabalho, se o empregado, rotineiramente e fora da jornada laboral, responder a questionamentos, discutir estratégias, prestar esclarecimentos, participar de conferências e planejamentos de trabalho através do WhatsApp, com seu empregador, superior hierárquico ou grupo de empresa, estará, portanto, ativando-se extraordinariamente (ALMEIDA, 2016, p. 794).

Configura-se como trabalho extra a atividade realizada pelo trabalhador fora de sua jornada de trabalho, mesmo que seja uma atividade virtual. De acordo com a Lei nº 12.551/2011 em seu parágrafo único: “Os meios telemáticos e informatizados de comando, controle e supervisão se equiparam, para fins de subordinação jurídica, aos meios pessoais e diretos de comando, controle e supervisão do trabalho alheio”.

Muito tem se discutido, a respeito do direito de não responder mensagens, não abrir e-mails ou quaisquer outras demandas de trabalho fora do expediente. O chamado “direito à desconexão”, vem sendo debatido nos Congressos, Câmaras e Parlamentos em todo mundo, principalmente, após a expansão do modo de comunicação instantânea do tipo *WhatsApp* e da pandemia do COVID-19.

A França é precursora no debate do direito à desconexão. Já no início dos anos 2000, o Tribunal Superior do Trabalho francês, o “Cour de Cassation”, determinou que os trabalhadores não seriam obrigados a terem em suas casas “instrumentos e ferramentas de trabalho”. Mais tarde, em 2004, o mesmo tribunal considerou injustificada a demissão do empregado, por motivo de não o contactar fora do expediente, isso porque ele tem direito de estar desconectado (GAURIAU, 2020).

Desconectar é estar fora da atividade laboral, tanto física quanto intelectualmente, é ter a certeza de que, naquele momento, a mente não está funcionando a favor do trabalho, e tampouco em “*stand by*” por conta dele. É estar sem “comando à distância”. Portanto, o direito à desconexão “visa assegurar ao trabalhador o direito ao repouso, ao lazer, bem como garantir sua saúde física e mental, vida social, de família e vida privada” (GAURIAU, 2020).

Em agosto de 2016, a França promulgou o direito à desconexão, entrando em vigor no ano seguinte e fazendo parte do Código do Trabalho. No país, o direito se exerce a partir de acordos, para empresas com mais de 50 trabalhadores, empregadores e empregados devem decidir coletivamente, os termos para adequação ao perfil de cada empresa, de modo a não prejudicar ambas as partes.

De forma geral, a legislação da Comunidade Comum Européia da época, já estabelecia diretrizes para proteção da saúde e segurança dos trabalhadores, bem como da organização da rotina de trabalho, determinando que o repouso deveria acontecer logo após o período de trabalho realizado, ou até mesmo anterior a este, para diminuir os riscos à saúde. Tendo como descanso o “período durante o qual o trabalhador está totalmente dispensado, salvo em casos excepcionais, da prestação de trabalho para seu empregador” (GAURIAU, 2020).

Na Itália, a iniciativa voltada para o direito à desconexão, ficou restrita aos trabalhadores do Teletrabalho, os “*smart working*”. A lei de junho de 2017, deu o direito aos trabalhadores e seus empregadores de determinarem as normas que iriam reger o ritmo de expediente de trabalho, uma vez que, nessa modalidade, não há lugar ou horas extras fixas estabelecidas. Seria uma base para as demais formas de trabalho à distância que surgiriam a partir de então, não contemplando toda a massa de trabalhadores italianos (UNI P&M, 2020).

Na Bélgica, a legislação voltou-se para empresas com mais de 50 empregados. A lei de março de 2018, procurou deixar a cargo de conselhos de segurança de cada empresa, organizar as discussões entre empregadores e seus subordinados, não sendo exatamente um direito efetivo, uma obrigatoriedade, como na França (UNI P&M, 2020).

A Espanha baseou-se na lei de proteção de dados de 2016, da União Europeia, para em 2018 também estabelecer suas diretrizes a respeito, e garantir aos trabalhadores da iniciativa pública e privada o direito à desconexão, incluindo aqueles que estejam trabalhando de forma remota; no entanto, o direito depende do vínculo de trabalho (UNI P&M, 2020).

Os países europeus, incentivados pela França, procuraram em maior ou menor grau promover iniciativas para abarcar o direito à desconexão, e atender as demandas geradas pela evolução tecnológica das formas de se comunicar.

No continente americano também ocorreram ações voltadas para promoção do direito à desconexão. O Chile foi um dos primeiros países a efetivamente promulgar uma lei a respeito da desconexão. O projeto de lei aprovado era abrangente, mas, no fim, apenas o trabalho remoto foi contemplado na Lei 21.220, deixando a cargo dos trabalhadores e seus empregadores os acordos para tratar da desconexão (UNI P&M, 2020).

A Argentina deferiu uma legislação mais clara concernente a proteção dos trabalhadores no direito à desconexão, a Lei 27.555 de 2020, garante proteção daqueles que exercem trabalho remoto, frente as punições que possam vir a receber de seus empregadores, quando estiverem usufruindo de seu direito à desconexão, garante aos empregados se desconectarem dos aplicativos e ferramentas e plataformas de trabalho em seus períodos de descanso (UNI P&M, 2020).

4.2 As iniciativas no Brasil

No Brasil, o direito à desconexão foi posto em pauta por alguns Projetos de Lei (PL), focados na garantia do descanso como forma de proteção da saúde e da qualidade de vida. Em agosto de 2016, a Deputada Ângela Albino (PCdoB-SC) apresentou o PL nº 6038 que propôs o direito à desconexão como forma de garantir a saúde, o lazer e a convivência familiar, já disposto na Constituição Federal de 1988. O projeto pretendia que o direito à desconexão fosse “expressamente” descrito na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT); porém, após a recusa, o PL foi arquivado em 2019.

No ano de 2020, o Senador Fabiano Contarato (Rede/ES) apresentou o PL nº 4044 para garantir o direito à desconexão, incluindo o teletrabalho. O projeto expressa claramente que o empregador seja proibido de contactar seu funcionário nos períodos de descanso estabelecido, e que o não retorno do contato do funcionário, não configura insubordinação ou qualquer outro tipo de falta grave. Medidas como, retenção de aparelho funcional durante as férias e exclusão de grupos de aplicativos de mensagens, estão entre as propostas do projeto, além de considerar o “sobreaviso” um período de até 24 horas, com remuneração de “1/3 do salário-hora normal” por hora de sobreaviso. O projeto também aponta a importância da revogação do artigo 62 da CLT, em seu inciso III, que apresenta o teletrabalho como a forma na qual o trabalhador não terá direito a remuneração por hora extra.

O PL nº 4567/2021 de autoria do Deputado Marcelo Freixo (PSB/RJ) amplia o direito à desconexão para os servidores públicos da União, e destaca-se ao propor multa aos empregadores celetistas e penalidades para os superiores hierárquicos federais que descumprirem o estabelecido na lei ou em acordos coletivos específicos. Tal medida, por exemplo, não está prevista no Código do trabalho francês, e para Gauriau trata-se de uma falha. A jurista esclarece que "por não serem coercitivas, não asseguram a efetividade do direito à desconexão", apesar da transgressão ser tratada com rigor pelo Tribunal francês (GAURIAU, 2020).

No Brasil, a Constituição Federal e a Consolidação das Leis do Trabalho asseguram diversos direitos que podem ser invocados para somar no entendimento do direito à desconexão, como fora feito pelos legisladores, no embasamento teórico que justifica os projetos de lei, porém, a não especificidade do direito à desconexão, fragiliza a sua prática pelos trabalhadores, pois não há garantias de proteção contra possíveis penalizações dos seus empregadores, como estabelece a lei argentina. A inexistência de uma legislação clara, pode inviabilizar o exercício do direito, restando ao trabalhador penalizado a judicialização do caso.

Evidencia-se que o recurso do trabalho à distância vem sendo muito utilizado, seja no teletrabalho ou na forma de extensão do expediente de trabalho, onde as demandas chegam ao trabalhador através dos aplicativos de mensagens.

Com a pandemia do COVID-19, trabalhar de forma remota foi a solução encontrada para proteção dos trabalhadores e para manutenção dos empregos, que eram passíveis de serem exercidos à distância. Contudo, mesmo após o desenvolvimento das vacinas, que possibilitaram o retorno à rotina de trabalho presencial, muitas empresas mantiveram o teletrabalho, por conta da redução dos custos com espaço físico, como também mantiveram a prática de se comunicarem com seus funcionários, por meio de ferramentas digitais.

A seguir, um quadro comparativo entre as iniciativas pelo direito à desconexão na França e no Brasil:

Direito à Desconexão - Iniciativas			
Países	Propostas	Aspectos	
		Positivos	Negativos
França	Lei n° 1088/2016	Direito efetivo desde 2017. Consta no artigo L 2242-17, 7° Código de Trabalho francês ⁹	A lei obriga apenas que as empresas com mais de 50 funcionários realizem a negociação
Brasil	PL n° 6038/2016	Propunha que o direito fosse expressamente exposto na CLT	Arquivado em 2019
	PL n° 4044/2020	Propõe a inclusão do teletrabalho e a remuneração do sobreaviso	Em tramitação

⁹ (...) o qual afirma que as negociações anuais (...), tratarão das modalidades para o pleno exercício pelo empregado do seu direito à desconexão e a implementação pela empresa de dispositivos que regulem a utilização de ferramentas digitais, com o intuito de garantir o cumprimento dos períodos de repouso e férias, bem como de vida pessoal e familiar. Na falta de acordo entre as partes, o empregador deverá elaborar um regulamento, após consulta do Comitê Social Econômico (GAURIAU, 2020, p. 158).

	PL n° 4567/2021	Propõe o direito para os trabalhadores celetistas e servidores públicos	Em tramitação
--	-----------------	---	---------------

No quadro apresentado é possível verificar a abrangência das propostas pelo direito à desconexão no Brasil, que procuram incluir as diferentes categorias de trabalhadores, em suas diversas funções, enquanto que no Código de Trabalho francês, além da negociação anual para estabelecer entre as partes, as normativas que orientarão a efetivação do direito; a lei não obriga as empresas com menor número de funcionários realizarem tal negociação, não se tornando um direito efetivo para esses trabalhadores. No entanto, apesar da amplitude dos projetos, no Brasil o direito à desconexão ainda não se configura uma realidade.

CONSIDERAÇÕES

Tendo em vista os conteúdos até aqui apresentados, analisa-se sob quais aspectos o uso do aplicativo *WhatsApp* para trabalhar pode ser considerado uma ferramenta de intensificação do trabalho.

A partir da explicitação de como o “novo complexo de reestruturação produtiva” da década de 1970 (ALVES, 2009), trouxe modificações nas estruturas conhecidas de organização da produção e organização do trabalho; o cenário até aqui exposto, apresenta algumas das características da precarização do trabalho que atinge a classe trabalhadora.

O “novo e precário mundo do trabalho” (ALVES, 2009) que surge a partir desse processo, revela a perda da identidade coletiva, devido ao enfraquecimento do sindicalismo tradicional após diversos embates, principalmente contra o Estado neoliberal, também pelo aparecimento de novos segmentos da classe trabalhadora (novas profissões) que surgem em meio a uma atmosfera frágil de regulamentação desses segmentos, instáveis em relação aos vínculos empregatícios e carente de proteção trabalhista. Entende-se que

uma fenomenologia preliminar dos modos de ser da precarização demonstra a ampliação acentuada de trabalhos submetidos a sucessivos contratos temporários, sem estabilidade, sem registro em carteira, dentro ou fora do espaço produtivo das empresas, quer em atividades mais instáveis, quer nas temporárias, quando não na situação de desemprego (ANTUNES, 2018, p. 176).

No século anterior tinha-se a “era da degradação do trabalho”, já este século apresenta novos “modos de ser da precarização” (ANTUNES, 2018). Isso porque a terceirização tornou-se o padrão para contratação de mão de obra, porque ela

cobre com um manto de invisibilidade os trabalhadores nela enquadrados, como facilitadora do descumprimento da legislação trabalhista, como forma ideal para o empresariado não ter limites (regulados pelo Estado) no uso da força de trabalho e da sua exploração como mercadoria (ANTUNES, 2018, p. 184).

Todo esse processo não veio senão com um bojo de políticas e legislações a favor da terceirização e do desmanche da proteção trabalhista.

A informalidade tem sua função no processo de precarização do trabalho. Prestadores de serviço, sem vínculo e sem proteção, vendem sua força de trabalho a preço de mercado, e ao mesmo tempo, mantém sob pressão aqueles que ainda possuem algum vínculo empregatício. É o medo de ser substituído por alguém que aceite ganhar menos e com menos direitos. Além disso, também garante uma boa lucratividade aos compradores de serviço.

Com a Revolução informacional surgem novas formas de trabalhar, a internet e as TIC'S, somadas às novas relações de trabalho precarizadas, reforçam o aparato do capital frente à classe trabalhadora.

A tecnologia de ponta exige habilidades, conhecimentos, e sobretudo, agilidade; para isso, implementaram-se novas técnicas para treinamentos, estratégias de motivação de pessoal e gestão de pessoas. O trabalhador precisa se sentir engajado, motivado, tudo de forma natural. Dá-se aí a captura da subjetividade.

A captura da subjetividade na era da informação, tem acarretado no adoecimento mental do trabalhador. O Estresse e a Síndrome de Burnout são alguns exemplos dessas doenças, toda sobrecarga mental e física, pensamento acelerado pelo cotidiano são consequências da “administração by stress” do capitalismo contemporâneo (ALVES, 2011).

As ferramentas tecnológicas por si só, não representam um malefício, o avanço tecnológico tem sido de grande valia em diversas áreas do conhecimento, porém, é do capitalismo, principalmente em sua forma financeirizada, se apropriar de qualquer coisa (ou pessoa), em favor de sua valorização, como por exemplo do aplicativo de mensagens *Whatsapp*.

Criado inicialmente para fins pessoais, foi absorvido pela lógica de mercado e utilizado para trabalhar. Com isso, desenvolveu-se novas funcionalidades para o sistema, a fim de dar conta do novo encargo do aplicativo, tais como chamadas de grupo, envio de documentos, pagamentos, temporalidade para mensagens e imagens e outros.

Através do aplicativo de mensagens, o fluxo de informações se tornou mais fácil e ágil. As demandas de trabalho podem ser enviadas de qualquer lugar, a qualquer hora, trabalhadores podem ser acionados por sua chefia nos horários de descanso e lazer, e a

depende do cargo e/ou do vínculo de trabalho, o empregado não pode “se dar ao luxo” de não responder. Não é tão simples se manter desconectado.

A desconexão vem sendo debatida, mas são poucos os países que realmente adotaram alguma medida significativa para proteger seus cidadãos do trabalho virtual não remunerado. No Brasil, vários Projetos de Lei foram emitidos, e apenas alguns encontram-se ainda em trâmite.

Sendo assim, somente com uma legislação concreta e bem definida a respeito do direito à desconexão, os trabalhadores poderão se assegurar que, independente do vínculo de trabalho, será possível reivindicar a proteção e o pleno gozo de suas horas de descanso. Enquanto não existir uma legislação clara sobre os limites para as demandas de trabalho de forma virtual, ou melhor, da proibição do envio de trabalho fora do horário de expediente legalmente contratado, o aplicativo de mensagens utilizado para esse fim, pode ser considerado uma ferramenta de intensificação do trabalho, e, portanto, da exploração da classe trabalhadora.

A legislação servirá de base para que os contratos de trabalho já flexibilizados, não sejam ainda mais abusivos, e que os empregados possam ter recurso em caso de demissão.

Esse trabalho não tem a pretensão de esgotar essa temática, muito ainda se tem de discutir sobre a questão do trabalho via TIC'S, principalmente sobre os novos territórios que o capital pretende se apropriar, dentre eles, a casa, com o famoso Home Office.

REFERÊNCIAS

ALBINO, Angela. **Projeto de Lei nº 6038/2016**. Acrescenta o artigo 72-A à Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), para dispor sobre o direito à desconexão do trabalho. Brasília: Câmara dos Deputados, 31 ago. 2016. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/propostas-legislativas/2095458>. Acesso em: 07 maio 2023.

ALMEIDA, VICTOR HUGO. **Os impactos das novas tecnologias de informação e comunicação no direito e no processo do trabalho** - Pensar, Revista de Ciências Jurídicas, Universidade de Fortaleza, v. 21, n. 2, p. 779-808, maio./ago. 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.5020/2317-2150.2016.v21n2p779>

ALVES, Giovanni Antonio Pinto. A subjetividade às avessas: toyotismo e "captura" da subjetividade do trabalho pelo capital. **Cad. psicol. soc. trab.**, São Paulo, v. 11, n. 2, p. 223-239, dez. 2008. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172008000200007&lng=pt&nrm=iso. acessos em 23 abril 2020.

ALVES, Giovanni. **A condição de proletariedade: a precariedade do trabalho no capitalismo global** / Giovanni Alves – Londrina: Praxis; Bauru: Canal 6, 2009. Disponível em: https://www.academia.edu/38862911/A_condi%C3%A7%C3%A3o_de_proletariedade_Precariedade_do_trabalho_no_capitalismo_global. Acesso em: 26 de outubro de 2018.

ALVES, Giovanni. **Trabalho Flexível, Vida Reduzida E Precarização Do Homem-Que-Trabalha: Perspectivas Do Capitalismo Global No Século XXI** - Seção 1, Cap. 1, PP 39-55 ano 2011. Disponível em: <https://revistas.unifacs.br/index.php/redu/article/viewFile/3019/2189>. Acesso em: 26 de outubro de 2018.

ALVES, Giovanni. Crise estrutural do capital, maquinofatura e precarização do trabalho – a questão social no século XXI. **Textos & Contextos** (Porto Alegre), v. 12, n. 2, p. 235 - 248, jul./dez. 2013. Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/view/15882/10735>. Acesso em: 26 de outubro de 2018.

ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão : o novo proletariado de serviços na era digital** / Ricardo Antunes. - 1. ed. - São Paulo : Boitempo, 2018. (Mundo do trabalho) recurso digital. Disponível em: <https://nestpoa.files.wordpress.com/2019/09/ra-ps.pdf>. Acesso em: 20 abril 2020.

ANTUNES, Ricardo. **Uberização, trabalho digital e Indústria 4.0**. Arnaldo Mazzei Nogueira [et al.]. 1. Ed. São Paulo. Boitempo, 2020

BRASIL, Saúde de A a Z. **Síndrome de Burnout**. [S. l.]: Ministério da Saúde. Disponível em: [Síndrome de Burnout — Ministério da Saúde \(www.gov.br\)](https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/comunicacao/publicacoes/2023/sindrome-de-burnout). Acesso em: 17 fevereiro 2023.

CARAVANTES, Geraldo R., PANNON, Cláudia C. e KLOECKNER, Mônica C. **Administração: teorias e processos**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

CARDOSO, Hugo Ferrari et al . Síndrome de burnout: análise da literatura nacional entre 2006 e 2015. **Rev. Psicol., Organ. Trab.**, Brasília , v. 17, n. 2, p. 121-128, jun. 2017 . Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572017000200007&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 17 de fevereiro de 2023. <http://dx.doi.org/10.17652/rpot/2017.2.12796>.

CARVALHO, Ana Paula P. FORT, Mônica C. **Mediatização nas relações de trabalho e as práticas de comunicação de grupos organizacionais em dispositivos móveis: o caso WhatsApp**, *In:* - Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação 40º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Curitiba - PR – 04 a 09/09/2017 <https://portalintercom.org.br/anais/nacional2017/resumos/R12-1698-1.pdf> Acesso em: 26 de outubro de 2018.

CONTARATO, Fabiano. **Projeto de Lei nº 4044/2020**. Altera o § 2º do art. 244 e acrescenta o § 7º ao art. 59 e os arts. 65-A, 72-A e 133-A ao Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, para dispor sobre o direito à desconexão do trabalho. Brasília: Senado Federal, 03 ago. 2020. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/143754>. Acesso em: 07 maio 2023.

CORONEL, Daniel Arruda. O processo de substituição de importações. Pedro Cezar Dutra Fonseca e Luiz Eduardo de Souza, orgs. São Paulo: LCTE, 2009. Resenha. **Revista de Economia Política**, vol. 30, nº 2 (118), pp. 357-358, abril-junho/2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0101-31572010000200011>. Acesso em: 08 abr. 2024.

DA SILVA, Ana Paula Procópio; DOURADO, Elziane Olina. Entrevista com Raquel Raichelis Degenszajn - Crise do capital, pandemia e o trabalho no Serviço Social. *Revista Em Pauta: teoria social e realidade contemporânea, [S. l.]*, v. 21, n. 53, 2023. DOI: 10.12957/rep.2023.78953. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/revistaempauta/article/view/78953>. Acesso em: 27 jun. 2024.

DEJOURS, Christophe. As estratégias defensivas. *In:* DEJOURS, Christophe. **A loucura do Trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. 5ª edição ampliada -12ª reimpressão. São Paulo: Editora Cortez – Oboré 1987. p. 27-47.

FAUSTO, Jozadake Petry. **Excesso de Trabalho, Síndrome de Burnout: uma ameaça à qualidade de vida dos trabalhadores**. *In:* IV Seminário Nacional: Serviço Social, Trabalho e Política Social – SENASS. Universidade Federal de Santa Catarina Florianópolis – 04 a 06 de julho de 2022. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/242806>. Acesso em: 17 fevereiro 2023.

FELTEN, Maria Cláudia. Os Direitos Fundamentais e as Tecnologias da Comunicação e Informação: Grupos de Trabalho do WhatsApp. **Revista Thesis Juris**, [S. l.], v. 6, n. 1, p. 120–143, 2017. DOI: 10.5585/rtj.v6i1.589. Disponível em: <https://periodicos.uninove.br/thesisjuris/article/view/9032>. Acesso em: 18 jul 2023.

FERREIRA, J. B.; FLORES, I. F. TECNOLOGIAS MÓVEIS E REDES SOCIAIS NO MERCADO DE TRABALHO: Visão dos gestores organizacionais. **Revista Inteligência Competitiva**, [S. l.], v. 8, n. 3, p. 84–100, 2018. DOI: 10.24883/IberoamericanIC.v8i3.307. Disponível em: <https://iberoamericanic.org/rev/article/view/307>. Acesso em: 23 abril 2020.

[da Informacao e Comunicacao Uso Corporativo do Aplicativo Whatsapp](#) Acesso em: 26 de outubro de 2018.

NETTO, José Paulo. **Uma Face Contemporânea da Barbárie**. In: II ENCONTRO INTERNACIONAL “SOCIALISMO OU BARBÁRIE”. Serpa/2010. Disponível em: <https://pcb.org.br/portal/docs/umafacecontemporaneadabarbarie.pdf>. Acesso em: 26 mai. 2020.

NUNOMURA, Eduardo. O uso constante da tecnologia afeta a saúde do trabalhador: A produtividade dentro da empresa também é prejudicada, principalmente por conta do tempo gasto no celular. Barrar o avanço digital, contudo, já não é uma opção. **VOCÊRH**. Publicado em 19 de janeiro de 2016. atualizado em 05 de dezembro de 2020. Disponível em: <https://vocerh.abril.com.br/voce-rh/o-uso-constante-da-tecnologia-afeta-a-saude-do-trabalhador>. Acesso em: 17 jul 2023.

RIBEIRO, Lara. Uso do WhatsApp como ferramenta de trabalho pode abalar a saúde mental. Esse aplicativo agilizou demandas profissionais, mas, se não houver cuidado, ele pode abrir as portas para o estresse. **VEJA SAÚDE** . Publicado em 21 de maio de 2023. Disponível em: <https://saude.abril.com.br/coluna/com-a-palavra/uso-do-whatsapp-como-ferramenta-de-trabalho-pode-abalar-a-saude-mental>. Acesso em: 18 jul 2023.

SILVA, Gabriel de Nascimento e. (Re)conhecendo o estresse no trabalho: uma visão crítica. **Gerais, Rev. Interinst. Psicol.**, Belo Horizonte , v. 12, n. 1, p. 51-61, jun. 2019 . Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-82202019000100005&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 17 fev. 2023. <http://dx.doi.org/10.36298/gerais2019120105>.

SOUSA, ROS NGELA APARECIDA DE. MIRANDA, FERNANDA MARIA DE. MINIMEL, VIVIAN ALINE. **Combustão total; conheça a síndrome de burnout**. Universidade Federal de São Carlos (UFSCAR) - INFORMASUS. Publicado em: 26 de agosto de 2021. Disponível em: Combustão total: conheça a síndrome de Burnout | InformaSus-UFSCar Acesso em: 17 fev 2023.

TONET, Ivo. **Expressões Sócio-Culturais da Crise Capitalista na Atualidade**. In: CFESS/ABEPS (Orgs.) Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais. Brasília, CFESS, 2009. Disponível em: http://ivotonet.xp3.biz/arquivos/expresoes_socio-culturais_da_crise_capitalista.pdf. Acesso em: 26 de outubro de 2018

UNIGLOBAL UNION Professionals and Managers. **Legislação sobre o Direito à desconexão**. Publicado em 01 de outubro de 2020. Disponível em: <https://uniglobalunion.org/report/legislating-the-right-to-disconnect/> Acesso: 03 maio de 2023.

VELOSO, R. dos S. Tecnologias da Informação e Serviço Social: notas iniciais sobre o seu potencial estratégico para o exercício profissional (Information Technology and Social Work: notes on the strategic potential of the...). Doi: 10.5212/**Emancipacao**.v.10i2.517534. Emancipação, Ponta Grossa - PR, Brasil., v. 10, n. 2, 2011. Disponível em: <https://revistas.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/766>. Acesso em: 08 abr. 2024.

VELOSO, Renato. Serviço Social, Trabalho e Tecnologia da Informação. **Revista Em Pauta: teoria social e realidade contemporânea**, [S. l.], n. 27, p. 71–90, 2012. DOI: 10.12957/rep.2011.2499. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/revistaempauta/article/view/2499>. Acesso em: 8 abr. 2024.