

Universidades Lusíada

Carnelossi, Bruna N
Tavares, Frederico

**A robotização da proteção social no Brasil :
impactos e desafios ligados à gestão social e à
atuação profissional do serviço social**

<http://hdl.handle.net/11067/7263>
<https://doi.org/10.34628/5a22-8807>

Metadados

Data de Publicação

2023

Resumo

Este artigo articula, de maneira interdisciplinar, saberes do campo da Comunicação, da Sociologia e do Serviço Social a fim de compreender este cenário de ‘dataficação da sociedade’, ‘plataformização das instituições do Estado brasileiro’, ‘processos de vigilância e controle’ (capitalismo de vigilância), e o papel das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no campo da proteção social. Recorre-se à literatura sobre as concepções e os fundamentos da proteção social não contributiva e às pe...

This article, in an interdisciplinary manner, articulates knowledge from the field of Communication, Sociology and Social Work in order to understand this scenario of “datafication of society”, platforming of Brazilian State institutions, surveillance and control processes (surveillance capitalism), and the role of Information and Communication Technologies (ICTs) in the field of social protection. To reference is made to the literature on the conceptions and foundations of non-contributory so...

Palavras Chave

Brasil - Política social, Protecção de dados - Brasil, Assistentes sociais - Prática profissional - Brasil

Tipo

article

Revisão de Pares

Não

Coleções

[ULL-ISSSL] IS, n. 61 (2023)

Esta página foi gerada automaticamente em 2024-05-29T10:13:18Z com informação proveniente do Repositório

A ROBOTIZAÇÃO DA PROTEÇÃO SOCIAL NO BRASIL:

IMPACTOS E DESAFIOS LIGADOS À GESTÃO SOCIAL E À
ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO SERVIÇO SOCIAL

THE ROBOTIZATION OF SOCIAL PROTECTION IN BRAZIL:

IMPACTS AND CHALLENGES RELATED TO SOCIAL
MANAGEMENT AND THE PROFESSIONAL PERFORMANCE
OF SOCIAL WORK

Bruna N. Carnelossi

Assistente Social

*Professora do programa de estudos Pós-Graduados em Serviço Social da Pontifícia Uni-
versidade Católica de São Paulo/ PUC-SP*

*Pesquisadora do Núcleo de Estudos e Pesquisas em Segurança e Assistência Social –
NEPSAS/PUC-SP*

ORCID: 0000-0001-9334-8679

Frederico Tavares

*Doutor em Comunicação e Práticas de Consumo pela Escola Superior de Propaganda e
Marketing (ESPM)*

*Professor no Centro Paula Souza
Professor associado do Instituto de Pesquisa e Educação Continuada em Economia e
Gestão de Empresas (PECEGE) – MBA USP/Esalq*

ORCID: 0009-0001-6294-298X

DOI: <https://doi.org/10.34628/5a22-8807>

Data de submissão / Submission date: 16.05.2023

Data de aprovação / Acceptance date: 01.08.2023

Resumo: Este artigo articula, de maneira interdisciplinar, saberes do campo da Comunicação, da Sociologia e do Serviço Social a fim de compreender este cenário de ‘dataficação da sociedade’, ‘plataformização das instituições do Estado brasileiro’, ‘processos de vigilância e controle’ (capitalismo de vigilância), e o papel das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no campo da proteção social. Recorre-se à literatura sobre as concepções e os fundamentos da proteção social não contributiva e às pesquisas que tratam da implementação de políticas públicas, destacando-se aí o conceito de burocracia de nível de sistemas. Tais reflexões se dirigem mais diretamente ao campo do Serviço Social, na medida em que se voltam a questões estritamente ligadas à produção de conhecimento, formação e exercício profissional do assistente social. Assim, em perspectiva crítica, considera-se os impactos, repercussões ou consequências do que se chamou de robotização da proteção social no plano da atuação profissional do Serviço Social.

Palavras-chave: Robotização; Proteção social; Dataficação; Capitalismo de vigilância; Serviço social.

Abstract: This article, in an interdisciplinary manner, articulates knowledge from the field of Communication, Sociology and Social Work in order to understand this scenario of “datafication of society”, platforming of Brazilian State institutions, surveillance and control processes (surveillance capitalism), and the role of Information and Communication Technologies (ICTs) in the field of social protection. To reference is made to the literature on the conceptions and foundations of non-contributory social protection and to research that deals with the implementation of public policies, highlighting the concept of systems-level bureaucracy. Such reflections are directed more directly to the field of Social Work, insofar as they turn to issues strictly linked to the produc-

tion of knowledge, training and professional practice of the social worker. Thus, in a critical perspective, the impacts, repercussions or consequences of what has been called the robotization of social protection in terms of the professional performance of Social Work are considered.

Keywords: Robotization; Social protection; Datafication; Surveillance capitalism; Social work.

Introdução

Proteção social, como nos lembra Sposati (2009), remete ao sentido de proteção (*protectione*, do latim) e supõe, antes de tudo, “tomar a defesa de algo, impedir sua destruição, sua alteração” (p. 21). Nesse sentido, a proteção social contém um caráter preservacionista da vida, e por isso “supõe apoio, guarda, socorro e amparo, o que exige tanto a noção de segurança social como a de direitos sociais”. Nesse sentido, a proteção social pode ser entendida como um conjunto de ações e políticas, benefícios e serviços sociais destinados a garantir que as pessoas tenham acesso a uma rede de segurança que as proteja contra a pobreza, a exclusão social, a vulnerabilidade, o abandono, a violência, os riscos e as incertezas.

Já a robotização da proteção social, tema central deste artigo, diz respeito a um processo no qual a gestão e o acesso desta ‘proteção’ passam a ser operacionalizados e mediados por tecnologias da informação e comunicação (TICs). Tem-se por hipótese que essa robotização burocratiza o acesso e traz riscos à privacidade e à autonomia dos usuários e dos próprios agentes públicos, que antes ocupavam maior discricionariedade nas suas diversas atuações profissionais.

Quanto aos beneficiários, esses são instados a fazer parte de uma “burocracia de nível de sistemas” que muitas vezes gera complicações, estranhezas ou insuficiências nas resoluções robotizadas da ‘nova’ gestão da proteção social. Aos que não têm acesso e habilidades para lidar com as TICs, sobra uma nova sorte de exclusão e alienação dos direitos de proteção social.

Neste artigo, será feita uma análise crítica da gestão da proteção social no Brasil, sobretudo por meio de uma revisão de literatura (interdisciplinar) que trata dos temas da ‘dataficação’ e da

‘plataformização sociedade’; da relação entre ‘capitalismo de vigilância’ e proteção social; do papel das TICs na gestão e acesso dos direitos de proteção social; da relação entre robotização da proteção social e a noção de poder impessoal do capital; e os impactos ao Serviço Social desse novo contexto civilizacional (Amaro, 2015). Espera-se, por fim, que sejamos capazes de discutir alguns desafios ligados à construção de um modelo de proteção social atento aos imperativos contemporâneos, e à atuação do profissional do Serviço Social.

Capitalismo de vigilância, dataficação e plataformização da vida social: implicações à proteção social

A dataficação da sociedade está relacionada ao aumento da capacidade de coleta e processamento de dados pessoais, que se tornou possível graças à difusão das tecnologias digitais. O termo se refere, pois, a processos de coleta, armazenamento, análise e mercadorização de dados pessoais em larga escala. Assim, a dataficação estaria na base do surgimento da sociedade de plataformas, instituindo-se uma cultura mediada pelos aplicativos, a expressão mais visível da plataformização da sociedade e do Estado. Faz sentido, como propõe André Lemos, falarmos em uma cultura dos aplicativos e em uma forma de vigilância distribuída (*dataveillance*), que reforça lógicas de controle e monitoramento de dados pessoais (Lemos, 2021).

Como propõe o autor, a dataficação da vida, num sentido mais amplo, afeta todas as áreas da vida social contemporânea, como saúde e educação, finanças e trabalho, governo, transportes, redes sociais, jornalismo e produção cultural; seria este, pois, um processo ligado ao que se chamou de “capitalismo tecnológico”, “capitalismo de dados” ou de vigilância (Barassi, 2020; Zuboff, 2019).

Segundo Harari (2018), o “Big Data está vigiando você”. E isso significa que gigantes como Google, Facebook e Tencent funcionam não apenas como mercadores da nossa atenção... Segundo o historiador, seu verdadeiro negócio não é vender anúncios. “E

sim, ao captar nossa atenção, eles conseguem acumular imensa quantidade de dados sobre nós, o que vale mais do que qualquer receita de publicidade. Nós não somos seus clientes – somos seu produto” (p. 107).

No setor público, diante o avanço das tecnologias digitais, e em nome da suposta ‘eficiência’ que essas plataformas prometem, o Estado tem se apropriado cada vez mais da coleta e análise de dados dos cidadãos, transformando-os, igualmente, em uma nova forma de valor/capital.

A dataficação no setor público pode ter impactos positivos, como a melhoria da eficiência e eficácia na gestão pública, além de possibilitar a criação de políticas mais personalizadas e adaptadas às necessidades da população. No entanto, a realidade na execução das políticas sociais vivenciadas por assistentes sociais nos alerta para os riscos de burocratização, vigilância e controle que esse processo de dataficação pode trazer.

A plataformização das instituições do Estado brasileiro tem se intensificado, e assim impulsionado o que Carnellosi (2022) classifica como “robotização da proteção social”, ou seja, a intensificação da utilização de sistemas informatizados e plataformas digitais na gestão e nas formas de acesso de programas e benefícios sociais. Nesse contexto, a proteção social do Estado é submetida aos imperativos econômicos e tecnológicos da plataformização.

Essa abordagem tem levado à exclusão de grupos já historicamente oprimidos, à violação da privacidade e da autonomia dos usuários, e à burocratização da intervenção social, o que acaba por transformar a ‘antiga’ burocracia de rua e a discricionariedade do agente público em uma burocracia de nível de tela e, posteriormente, de sistema (Valentin, et. al., 2022). A fim de ilustrar como a proteção social é englobada por uma burocracia de nível de sistemas, e que esses sistemas são forjados em um tipo de capitalismo de vigilância, tomemos como base um estudo realizado por Valentin et al. (2022) sobre a implementação do extinto Auxílio Emergencial, no Brasil, em tempos de pandemia.

Nesse estudo, é possível apontar algumas dificuldades encontradas pelos cidadãos no acesso ao benefício via aplicativo. Entre

outras técnicas adotadas, o estudo analisou comentários inseridos por usuários do aplicativo Caixa Auxílio Emergencial no *Google Play Store*, em diálogo com a literatura sobre ‘burocracias de nível de rua, de tela e de sistemas’. O estudo identificou aspectos da implementação do Auxílio que dificultam o acesso ao benefício pelos cidadãos, bem como abordou dimensões subjetivas deste processo, em um contexto social e econômico bastante desfavorável e regido por sistemas infocomunicacionais. Em suma, o estudo concluiu que a implementação do Auxílio Emergencial – sob uma burocracia de nível de sistemas – gerou dificuldades para os beneficiários, sobretudo na realização do cadastro de forma remota.

Vale destacar que, segundo dados coletados no período de sua pesquisa, dadas as medidas sanitárias de distanciamento adotadas para o combate à pandemia de COVID-19, não era desejável que muitas pessoas buscassem serviços públicos, o que acabou ocorrendo em função da impossibilidade de realização do cadastro de maneira remota (Valentin et. al., 2022). Além das contradições inerentes a essa mutação dos processos burocráticos, que parte do nível de *rua*, passando pelo de *tela* até chegar ao de *sistemas*, há que se considerar o fato de que a dataficação da proteção social pressupõe que beneficiários de programas sociais sejam frequentemente induzidos a renunciar à sua privacidade para adquirir direitos de seguridade social. Nesse sentido, segundo Valentin et al. (2022) “importantes consequências se colocam da perspectiva do direito à privacidade e do direito à autodeterminação informativa” (p.13).

No contexto da proteção social, o capitalismo de vigilância (que pressupõe a transformação das pessoas em mercadoria) pode levar à utilização das pessoas (agora transformadas em dados) para fins de controle social e vigilância. Nessa direção, “a literatura mostra como, no caso das políticas sociais de alívio à pobreza, a privacidade é tacitamente negociada e facilmente abdicada quando a contrapartida é o acesso a benefícios” (Valentin et. al., 2021, p. 13). Essa abordagem pode agravar, então, a exclusão de grupos já vulnerabilizados, além de violar a privacidade e a autonomia dos cidadãos – e, em especial, subcidadãos, na acepção proposta por Jessé Souza (2019).

Carissa Véliz (2021), preocupada com esse contexto, alerta que:

devemos nos preocupar com a coleta de nossos dados particulares, mesmo que ninguém esteja utilizando-os no momento para fins maléficos, os dados frequentemente são mal utilizados. Além disso, o que é mau nem sempre é aparente, especialmente quando isso se torna parte de um sistema. A economia de dados levou, anos mais tarde, à erosão da igualdade, da justiça e da democracia. É por isso que o direito à privacidade é de fato um direito, e devemos respeitá-lo mesmo quando suas consequências negativas não são imediatamente evidentes (p. 62).

Na esteira dessas problematizações, tem-se discutido a tese de um racismo algorítmico (Lippold & Faustino, 2022; Silva, 2022), que existiria nestes processos de plataformização da vida social. O racismo algorítmico surge quando esses algoritmos são treinados com dados que já refletem preconceitos e desigualdades existentes na sociedade. Por exemplo, um algoritmo usado para tomar decisões de empréstimos pode aprender a conceder concessões com mais frequência a pessoas brancas do que a pessoas negras, simplesmente porque os dados usados para treiná-lo refletem essa disparidade histórica. Portanto, o uso de algoritmos para tomada de decisões por parte das agências governamentais pode levar a uma falta de sensibilidade às reais e mais profundas necessidades dos beneficiários, reproduzindo violências e discriminações. É nesse sentido que se faz obrigatória a garantia de diversidade entre as equipes técnicas que projetam e implementam esses algoritmos.

O papel das TICs na gestão dos benefícios e serviços

O capitalismo de vigilância tem se intensificado nas últimas décadas, com a crescente utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) para a coleta e análise de dados pessoais

em larga escala. Isso não é diferente na gestão dos benefícios, serviços e programas sociais. O uso das TICs na gestão dos benefícios monetários, por exemplo, tem apresentado dificuldades no acesso ao aplicativo, então usado para o pagamento do benefício; muitos usuários enfrentam dificuldades para baixar o aplicativo, para conseguir acessar a conta ou fazer transações, além de enfrentarem falhas frequentes, o que dificulta o recebimento do benefício¹.

Durante a pandemia de COVID-19, deflagrada em meados de 2020, o Auxílio Emergencial teria sido a única fonte de recursos para milhões de pessoas no Brasil, escancarando essas dificuldades 'ciberculturais' transformadas em dramas de vidas.

A realidade evidencia que a automação excessiva, somada à insuficiência tecnológica, leva a erros, atrasos e até mesmo inviabiliza o acesso à proteção social.

É importante destacar, portanto, que a automação e o uso de TICs utilizados na gestão da proteção social sejam equilibrados com a necessidade de garantir a qualidade e presteza do atendimento aos cidadãos, e considerem as preocupações éticas e de privacidade aí envolvidas. Em alguma medida, o uso adequado das TICs pode ajudar a melhorar a eficiência e a transparência dos processos, mas é importante garantir que os destinatários continuem sendo atendidos de forma presencial, o que já era extremamente desafiador no campo da máxima discricionariedade (possível) do 'burocrata de rua'.

Por esses e outros motivos, o uso (quase que indiscriminado) de processos de automação na gestão da proteção social levanta uma série de questões e desafios ligados a um modelo brasileiro de proteção social, e à atuação do profissional do Serviço Social.

¹ Conferir matérias jornalísticas sobre o assunto. Disponível em: <<https://agora.folha.uol.com.br/grana/2020/04/caixa-tem-deixa-beneficiados-sem-acesso-ao-auxilio-emergencial.shtml>>. Disponível em: <<https://globoplay.globo.com/v/8681400/>>. Acesso em: 19 mar. 2023.

A robotização da proteção social sob o poder impessoal do capital

Jessé Souza é um sociólogo brasileiro que tem desenvolvido a concepção de ‘poder impessoal do capital’ em diversos de seus escritos. Segundo Souza, o capitalismo contemporâneo é marcado pela supremacia do poder impessoal do capital, ou seja, um poder que não é exercido por indivíduos específicos, mas sim por estruturas impessoais e invisíveis, como o mercado financeiro e as instituições financeiras, as leis, e, poderíamos dizer, as Big Techs, como Google, Amazon, Facebook (Meta), Apple e Microsoft.

Para Souza (2019), portanto, essa forma de poder é diferente da concepção clássica de poder, que é associada a indivíduos específicos, como governantes, empresários, líderes religiosos, entre outros. O poder impessoal do capital é exercido de forma difusa e sutil, muitas vezes sem que as pessoas o percebam. Ele é reforçado pelas estruturas sociais, como as leis de motivação e as normas de mercado, que acabam limitando a ação dos indivíduos e impondo uma lógica de competição e maximização do lucro.

Em outras palavras, o tal poder impessoal do capital funciona como uma forma de descrever a dinâmica social em que as decisões tomadas por indivíduos e organizações são em grande parte determinadas por imperativos impessoais e ligados ao capital. Essa forma de poder, segundo o sociólogo, gera uma série de consequências negativas para a sociedade, como o agravamento da concentração de renda, da exclusão social e a perda de valores e de sentido de vida. Ele argumenta que a compreensão do poder impessoal do capital é fundamental para que se possa entender os problemas relacionados ao capitalismo contemporâneo e pensar em alternativas mais justas e solidárias de organização social.

A robotização da proteção social, por sua vez, refere-se à crescente automação de serviços públicos, então mediados pelas novas formas infocomunicacionais (e impessoais) que passam a compor a gestão de benefícios, programas e serviços sociais. A robotização, nesse contexto, pode ser vista, assim, como uma manifestação do poder impessoal do capital, que ofusca as ‘reais’ necessidades

e preocupações dos cidadãos e assistentes sociais inseridos nesta nova burocracia de nível de sistemas. Algumas perguntas parecem extremamente importantes diante desse cenário: Quem seriam os atores ‘humanos’ envolvidos na fabricação desses aplicativos e lógicas algorítmicas ‘não-humanas’, que por sua vez tomam de assalto as práticas profissionais de assistentes sociais? E quanto aos próprios usuários/beneficiários, não seriam esses alguns dos atores que deveriam estar intimamente vinculados à produção de quaisquer novos incrementos tecnológicos e robotizados da gestão da proteção social? Não seria razoável considerarmos que, “tendo por pressuposto o perfil socioeconômico da população usuária do Serviço Social, sua exclusão do mundo digital é comumente resultado da exclusão social” (Monteiro, 2023, p. 58).

A utilização de tecnologias de automação na gestão de benefícios de proteção social pode, portanto, levar à exclusão de grupos marginalizados, à perda de empregos (no campo da própria gestão desses benefícios) e à redução da qualidade do atendimento aos beneficiários; em última instância, pode perpetuar ou aumentar alguns traços (econômicos, psicológicos, políticos etc.) de desigualdade social, sob o poder impessoal do capital.

Nos dias que correm, com muitos brasileiros à margem do sistema produtivo, e daí alheios a uma cidadania regulada pelos parâmetros do chamado ‘mercado’, são muitos os ‘subcidadãos’ que brutalmente ficam reféns dessas plataformas quando o assunto é acesso à rede de proteção social. Portanto, a hipótese levantada aqui é que a robotização da proteção social pode ser vista como uma forma de poder impessoal do capital na medida em que é impulsionada principalmente por considerações econômicas, em vez de levar em conta – e prioritariamente – os princípios de cidadania e proteção social.

Para Souza, a compreensão do poder impessoal do capital é fundamental para entender a reprodução das desigualdades sociais e das humilhações daqueles que são alçados a uma condição de subcidadania. Ele argumenta que a ideologia neoliberal, hegemônica nas últimas décadas, tenta obscurecer a existência desse poder impessoal, ao enfatizar a importância da liberdade indivi-

dual e da iniciativa privada. Nesse sentido, a ‘dataficação da sociedade’, em suas diversas formas de manifestação, não deixa de ser produto dessa ideologia do poder impessoal, então traduzido pelo poder impessoal do algoritmo.

Não é à toa que estamos diante de uma série de questionamentos ligados ao que se tem chamado de algocracia, perguntando-nos sobre as razões pelas quais as Big Techs não adotam, hoje, um conjunto de diretrizes sobre questões como regulação, fiscalização, privacidade, segurança, responsabilidade social, transparência e equidade.

E, em última instância – no campo da distribuição de renda –, talvez devessem elas, as Big Techs, em caso de generalizado desemprego tecnológico causado por suas invenções disruptivas e capitalistas, garantir, sob a regulação dos Estados-nação onde se instalam, a principal fonte de renda a ser distribuída entre cidadãos desprovidos de uma renda básica de existência digna².

Considerações finais: desafios ligados à atuação do profissional do Serviço Social

Nota-se, por meio da mutação dos processos burocráticos no exercício profissional do assistente social, que a discricionariedade do ‘burocrata de rua’, ou seja, o seu poder de exercer atos administrativos com a finalidade de atender às necessidades públicas, cede cada vez mais espaço para os algoritmos.

A automação de processos e o uso de algoritmos e outras tecnologias como instrumento técnico-operativo do Serviço Social tem exigido dessa categoria profissional reflexões, sobretudo, de natureza ética e política.

² As razões pelas quais as Big Techs não adotam as medidas supracitadas são complexas e multifacetadas; e não nos caberá dissertar sobre elas aqui. No entanto, supõem-se que haja uma combinação de fatores que justifiquem essa ‘omissão política’, como interesses comerciais, falta de pressão externa, a própria complexidade técnica das tecnologias de IA, que podem ser difíceis de entender e controlar, ou seja, prever ou mitigar todos os possíveis impactos negativos de suas tecnologias; e dilemas morais enfrentados por essas empresas, ao enfrentar pressões conflitantes do tipo: maximização dos lucros versus proteção da privacidade dos usuários.

No campo do Serviço Social, uma visão mais tradicional e de cunho marxista vai mesmo propor que o uso das TICs no contexto profissional do assistente social deve ter por pressuposto o projeto da classe trabalhadora. Nas palavras de Monteiro (2023), trata-se de discutirmos como a classe trabalhadora pode alicerçar a instrumentalidade tecnológica, entenda-se, viabilizada pelas TICs, ao projeto ético-político da profissão, que por sua vez pressupõe um projeto de superação do capitalismo – este, sim, um projeto tradicional e ‘moderno’ da chamada classe trabalhadora.

Não nos caberá aprofundar nem dialogar com essa perspectiva. Caberá, no entanto, reafirmar sua relevância enquanto uma linha de pesquisa, que pode acrescentar reflexões a uma abordagem menos ortodoxa como a nossa. Interessa-nos, aqui, refletirmos sobre como a proteção social tem sido gestada em um tipo de capitalismo de vigilância, dadas as mediações de uma burocracia de nível de sistemas infocomunicacionais que passam a ocupar a operacionalização de benefícios e serviços sociais. Nesse sentido, problematizamos como a robotização da proteção social apresenta diversos desafios aos profissionais do Serviço Social, tais como:

- Acesso à informação: Com as TICs, a comunicação com os usuários é menos pessoal, o que pode dificultar o acesso à informação. Isso significa que os profissionais do Serviço Social precisam garantir que a informação seja clara e acessível, de forma que os usuários possam entender e fazer uso dela. Cabe colocar em perspectiva, por exemplo, que usuários não podem mais se constranger diante das limitações técnicas de fornecimento de informações. Espera-se, pois, que a operacionalização da gestão da proteção social ocorra de modo híbrido e seja capaz de resolver, no lado humano da coisa, todo e qualquer tipo de demanda prometida e não realizada por meio das TICs.
- Desumanização: A robotização pode levar à desumanização da relação entre os profissionais do Serviço Social e os usuários. Isso pode ser especialmente problemático em situações que precisam de um contato humano para lidar com ques-

tões relacionais ou complexas. Cabe ao profissional equilibrar as dimensões técnico-operativas e ético-política de sua atuação nesse contexto. Nesse sentido, é necessário buscar-se um equilíbrio entre a burocracia de rua (que pressupõe a existência de funcionários públicos que interagem diretamente com os cidadãos na realização das suas funções) e a burocracia de nível de sistemas (articulada sobretudo por sistemas informatizados e algoritmos de Big Data).

- Proteção de dados: A robotização da proteção social pode levar a uma coleta maior e crescente de dados pessoais dos usuários. Os profissionais do Serviço Social – uma vez incorporados à formulação de aplicativos voltados à proteção social, e outra vez treinados enquanto classe de profissionais instruída sobre tal operacionalização híbrida de gestão – devem garantir que esses dados sejam recolhidos e utilizados de forma ética e transparente, garantindo a privacidade e segurança dos usuários e beneficiários.
- Exclusão digital: A automação tecnológica da gestão de políticas públicas pode excluir pessoas que não têm acesso ou habilidades para lidar com tecnologias digitais. Isso pode aprofundar as desigualdades sociais e econômicas. Nesse sentido, os profissionais do Serviço Social precisam garantir que as tecnologias sejam projetadas de forma inclusiva e acessível.
- Questões éticas: A robotização da proteção social levanta questões éticas importantes, como a responsabilidade e a transparência das decisões tomadas por algoritmos. A automação tecnológica pode dificultar a transparência e a prestação de contas, uma vez que muitas decisões importantes são tomadas por algoritmos que podem ser difíceis de entender e controlar. Isso pode, portanto, limitar a capacidade de responsabilização dos responsáveis pelas políticas públicas, bem como o entendimento das motivações de sua implementação.

Os profissionais do Serviço Social devem estar cientes dessas questões, e é nesse sentido que, no âmbito da formação profes-

sional, devem se preparar para lidar com temas de outras áreas do conhecimento a fim de compreender a complexidade do seu cenário de atuação, em que cada vez mais atores não-humanos se tornam predominantes nas decisões políticas. Isso significa dizer que o profissional do Serviço Social precisa encontrar meios de, por um lado, reivindicar sua participação na elaboração dos sistemas tecnológicos de uso burocrático de gestão da coisa pública, e, por outro lado, exercer pressão sobre órgãos de Estado capazes de pautar as insuficiências e violações desses sistemas infocomunicacionais de gestão, a centralização de poder nas mãos de determinadas corporações ligadas às TICs, e as formas de aprimoramento de uma gestão pública 'inevitavelmente' híbrida (online e offline; virtual e concreta; impessoal e pessoal).

Se numa aceção possível a ética envolve o esforço intelectual e coletivo na busca pela melhor forma de convivência, cabe ponderar se, no capitalismo de vigilância, estamos diante de uma nova 'ética algorítmica'. Cabe ponderar se nós, assistentes sociais, estamos em vias de prescindir do esforço ético e político inerentes ao projeto do Serviço Social, ao apostar nas alternativas mais enxutas, rápidas, cibernéticas e 'impessoais' dos não-humanos e do capital. Essas alternativas colocam em risco não só a ética profissional do assistente social, mas o seu espaço de atuação e dimensão relacional no trato com a 'coisa' humana.

Esses são alguns dos desafios postos à gestão da proteção social e à atuação do profissional do Serviço Social em tempos de dataficação da vida social.

Referências bibliográficas

- Amaro, M. I. (2015). Sociedade, Tecnologia e Serviço Social. In: *Urgências e emergências do Serviço Social: fundamentos da profissão na contemporaneidade* (2ª ed., pp. 29-84). Universidade Católica.
- Barassi, V. (2020). Datafied times: surveillance capitalism, data technologies and the social construction of time in family life. *New Media & Society*, 22(9), 1545-1560.
- Carnelossi, B. N. (2022). Robotização da proteção social: impactos

- e desafios à atuação profissional do assistente social. *Serviço Social & Sociedade*, maio (144). <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/kmbRg6JmVGWvm7T4rWyg4GK/>
- Harari, Y. N. (2018). *21 lições para o século 21*. Editora Companhia das Letras.
- Lemos, A. (2021). Digitalização e dataficação da vida: pervasividade, ubiquidade e hibridismos contemporâneos. *Civitas*, (2), 193-202.
- Lippold, W., & Faustino, D. (2022). Colonialismo digital, racismo e acumulação primitiva de dados. *Germinal: Marxismo E Educação Em Debate*, 14(2), 56-78. <https://periodicos.ufba.br/index.php/revistagerminal/article/view/49760>
- Monteiro, J. O. da S. (2023). Um olhar crítico-reflexivo sobre as TICs: o “acaso” da sua incorporação por parte do serviço social. *Revista Serviço Social em Perspectiva*, 7(1), 44-62. <https://doi.org/10.46551/rssp.202303>
- Silva, T. (2022). *Racismo Algorítmico, Inteligência Artificial e Discriminação nas Redes Digitais*. Sesc São Paulo.
- Souza, J. (2018). *Subcidadania brasileira: para entender o país além do jeitinho brasileiro*. LeYa.
- Sposati, A. (2009). Modelo Brasileiro de Proteção Social não Contributiva: concepções fundantes. In *Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) & Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) (Eds.), Concepção e Gestão da Política Social não contributiva no Brasil* (pp. 13-56). Brasília.
- Valentin, A., Mountian, A. G., Machado, J. G. R., Oliveira, C. S., Rossi, M. V., Portela, T. P. G., Garcia, L. C., & Gomes, R. P. (2022). Auxílio emergencial e burocracia de nível de sistemas: uma janela para a análise da implementação por meio dos comentários de usuários do aplicativo da Caixa Econômica Federal. In A. Valentin, A. G. Mountian, J. C. Vaz, U. D. Peres, & V. G. Fernández-Dávidlla Urquidi (Orgs.), *Políticas Públicas e Covid-19: a experiência brasileira* (pp. 104-126). Edições EACH.
- Zuboff, S. (2019). *The age of surveillance capitalism: the fight for a human future at the new frontier of power*. PublicAffairs.