



16º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais
Tema: “40 anos da “Virada” do Serviço Social”
Brasília (DF, Brasil), 30 de outubro a 3 de novembro de 2019

Eixo: Trabalho, Questão Social e Serviço Social.
Sub-eixo: Movimentos Sociais e Serviço Social.

**CIBER QUESTÃO SOCIAL: CONTRADIÇÕES ENTRE CAPITAL E
TRABALHO NO MUNDO VIRTUAL**

Fábio Cannas¹

Resumo: O desenvolvimento de novas tecnologias digitais tem transformado as relações sociais no mundo do trabalho. Diferentes atividades profissionais vêm sendo realizadas, produzindo um cenário de incertezas quanto ao trabalho formal e protegido. Nesse sentido, a partir de uma revisão bibliográfica, apresentamos de modo inicial, o que se pode caracterizar como uma nova expressão da Questão Social.

Palavras-chave: Questão Social; Novas Tecnologias; Trabalho.

Abstract: The new digital technologies's development has transformed social relation in the world of work. Different professional activities have been carried out , producing a scenario of uncertainties regarding formal and protected work. In this sense, based on a bibliographical review, we present in an initial way, what can characterize itself a new expression of "Social Question".

Keywords: Social Question; New Technologies; Work.

Desde o surgimento da internet, no ano de 1969, as Tecnologias de Informação e Comunicação – TICs têm contribuído para uma nova dinâmica econômica e social. O ritmo cada vez mais célere de suas novas descobertas e aplicações contribuem para constituir um ambiente em que a questão social se expressa como reflexo da rápida transformação do capitalismo no início do século XXI. Esta nova arena é marcada pelo nascimento da cibercultura, uma rede digital que conecta tudo e todos de maneira global e em tempo real, implicando ciclos de convergências de processos físicos, econômicos, sociais, políticos e culturais.

Segundo Lévy (1999) estamos vivendo a abertura de um novo espaço de comunicação, e cabe apenas a nós explorarmos as potencialidades mais positivas deste espaço nos planos econômico, político, cultural e humano. É claro que o capital já está atento às transformações em curso e principalmente

¹ Estudante de Pós-Graduação. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. E-mail:<cannascanoas@gmail.com>.

buscando formas de apropriação do que o autor chama de Inteligência Coletiva² proveniente da cibercultura. Segundo Lévy:

As hierarquias burocráticas (fundadas na escrita estática), as monarquias midiáticas (da televisão e do sistema de mídias) e as redes internacionais da economia, só mobilizam e coordenam parcialmente a inteligência, a sabedoria e a imaginação dos seres humanos. É por isso que a invenção de novos procedimentos de pensamento e negociação que possam fazer emergir verdadeiras *inteligências coletivas* se faz urgente. As tecnologias intelectuais, os instrumentos de comunicação e do pensamento coletivos estão produzindo sistematicamente as ferramentas que lhe permitirão constituir-se em coletivos inteligentes (LÉVY, 1994, p. 15).

No entanto, segundo o autor, a inserção e participação dos indivíduos na cibercultura, coloca-os automaticamente ao lado das grandes empresas globais de tecnologia, do capitalismo financeiro internacional, do governo americano, tornando-os apóstolos do capitalismo selvagem, duro com os pobres, um arauto do capital escondido sob uma máscara de humanismo. É nesse cenário marcado pelo avanço das novas tecnologias em detrimento do trabalho, que propomos uma nova expressão da questão social denominada “ciber questão social”.

A hegemonia do capital e sua característica flexível podem ser observadas na mobilidade da valoração das grandes empresas globais. Das 10 marcas mais valiosas do mundo, avaliadas em 2017³, segundo o ranking elaborado pela consultoria Brande Finance, divulgado pela revista Exame, 80% são empresas de tecnologia, com a missão de desenvolver software, hardware e infraestrutura lógica para garantir a interconectividade global.

O mesmo *ranking* avaliado em 2007, ou seja, um intervalo temporal de uma década, mostra a mobilidade do setor de tecnologia e sua capacidade de ganhar espaço frente ao modelo de capitalismo industrial fordista. Em 2007, apenas quatro empresas de tecnologia foram elencadas entre as dez de maior valor de mercado, juntamente com gigantes do setor automotivo, como a Toyota

² Para o autor, Inteligência Coletiva é a capacidade de gerar e compartilhar conhecimento a partir da utilização das novas tecnologias de informação e comunicação.

³ Ranking 2017 : 1º Google, 2º Apple, 3º Amazon, 4º AT & T, 5º Microsoft, 6º Samsung, 7º Verizon, 8º Walmart, 9º Facebook e 10º ICBC.

e a Mercedes-Benz e também do segmento alimentício como Coca-Cola e McDonald's, que não aparecem mais entre as dez primeiras posições⁴.

O fato de essas empresas serem as mais valiosas, não significa que sejam as mais lucrativas ou as que mais empregam no mundo – este *ranking* ainda é ocupado por bancos e instituições financeiras – o reflexo da valoração destas empresas está justamente na sua capacidade de influenciar e ditar tendências sociais, culturais e econômicas. É inquestionável a influência de empresas como Microsoft, Google e Facebook nas mais diferentes faces que caracterizam a sociedade de classes contemporânea.

Essas empresas são a face mais recente da hegemonia do capital, e reforçam sua característica global e flexível. Suas novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) colocam os indivíduos em contato em tempo real em qualquer parte do mundo, possibilitando complexos sistemas de monitoramento de informações que atendem integralmente à lógica operativa do capital. Essas são novas características que reforçam o mecanismo de acumulação ilimitado de capital no plano mundial. Conforme Druck (2010) há um processo que dissocia o capital e as formas materiais de riqueza (valores de uso), conferindo-lhes um caráter abstrato, cuja valorização através do trabalho excedente garante que se perpetue a acumulação.

As novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) são uma realidade cada vez mais presente na vida social, em especial as tecnologias *mobile*. A utilização e a difusão de dispositivos móveis configuram-se como a plataforma dominante do mercado mundial. Segundo Gabriel (2010), estudos revelam que a maioria das pessoas que possuem aparelhos celulares não fica a mais de um metro de distância deles, ou seja, os celulares têm se incorporado cada vez mais à vida cotidiana das pessoas, em todas as situações, e está quase se tornando parte de seu corpo.

⁴ Ranking 2007: 1º Coca-Cola, 2º Microsoft, 3º IBM, 4º GE, 5º Nokia, 6º Toyota, 7º Intel, 8º McDonald's
9º Disney e 10º Mercedes-Benz.

A pesquisa do PNAD divulgado pelo portal G1 aponta que o número de internautas brasileiros ultrapassou a marca de 120 milhões de usuários, o que corresponde a 58% da população. No mês de agosto de 2017, a telefonia móvel registrou 242.167.504 linhas em operação de acordo com dados divulgados pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). Levando em conta que o Brasil possui 207,7 milhões de habitantes, segundo dados do IBGE, podemos concluir que existe no mercado nacional mais de um celular por habitante. Outro dado significativo havia mostrado que os smartphones ultrapassaram os computadores e se tornaram os aparelhos preferidos para os brasileiros se conectarem à internet. Dados relevantes que demonstram uma tendência cada vez maior de conectividade do brasileiro, podendo ter maior ou menor influência em suas relações de trabalho.

Outro dado interessante diz respeito ao crescimento de 70% em transações financeiras no Brasil por aplicativos móveis, no ano de 2017, em relação a 2016, segundo pesquisa realizada pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban), divulgado pelo portal da revista Época. Essas transações correspondem a 35% do total de operações financeiras e somados *smartphones*, *tablets* ou computadores, representam 58% de todas as transações realizadas no Brasil.

Ainda sobre o universo dos trabalhadores do setor financeiro, segundo matéria do portal do Estadão, em 2017 foram fechadas um total de 1.485 agências e 17.905 postos de trabalho. Este número acumulado de 2013 a 2017 totaliza 57.677⁵ postos de trabalhos fechados no setor financeiro no Brasil. Essa diferença representou uma redução de 430.624 para 372.947 no total de postos de trabalho no setor. Mais uma vez a “ciber questão social” se manifesta com o uso das tecnologias digitais móveis, contribuindo para o crescimento exponencial de um exército industrial de reserva, assim denominado por Karl

⁵ 2013–4.329, 2014-5.004, 2015-9.886, 2016-20.553 e 2017-17.905 postos de trabalho fechados- Dados pesquisa Febraban 2018.

Marx. Uma condição que coloca em voga o desemprego estrutural como base do modelo capitalista.

Uma característica dessas novas relações no mundo do trabalho dialoga com a problemática apresentada pela cientista social Anete Ivo em seu artigo *Questão Social e Questão Urbana*, quando aborda a perspectiva de uma reconversão da questão social nas mediações entre o global e o local. Embora não trate especificamente das relações no contexto dos serviços na era digital, a autora identifica um processo de desterritorialização e localização e entre espaços de fluxos e espaços de lugares. Os novos modelos de prestação de serviços atendem de certa forma essa dinâmica. As grandes plataformas de compra e venda de produtos, prestação de serviços de transporte e aluguel de imóveis residenciais, para citar apenas três operações⁶, são de propriedade de apenas um grupo cada, com sede nos Estados Unidos e operam nos 5 continentes e em milhares de cidades. Segundo a autora:

Esses processos globais parecem questionar as hierarquias urbanas e as relações entre territórios tal como esses foram concebidos até os anos setenta, como também a relação entre o espaço urbano e seus habitantes, entre o público e o privado, nas novas formas de constituição das atividades de morar, trabalhar, circular, consumir e de lazer. (IVO, 2010, p.26)

Essa característica resultante do processo de reestruturação produtiva da segunda metade do século XX é também responsável pelo desmonte das políticas de bem-estar social, levando ao fechamento de postos de trabalho e potencializando a abertura do mercado informal. A economia informal da era digital encontrou no mercado de serviço de transporte de passageiros uma alternativa de disputar a força de trabalho daqueles que não encontram oportunidades em trabalhos protegidos. Conforme Ivo:

Nos Estados Unidos, onde o modelo do Estado protetor nunca alcançou a mesma penetração, a questão não é a mesma. As políticas públicas do discurso neoconservador de Reagan não consistiam em afrontar os novos problemas sociais e urbanos através do setor público, mas facilitar a reestruturação econômica através da flexibilização dos mercados de trabalho, o investimento privado em novas tecnologias e a renovação física das cidades através de

⁶Amazon, Uber e Airbnb, respectivamente.

coalizões ou "máquinas" orientadas para o crescimento. (IVO, 2010, p. 28).

Nos países da América do Norte, diferentemente da Europa e América do Sul, a estratégia de enfrentamento as mais diversas expressões da questão social, não encontraram no Estado seu amparo financiador nem de apoio político. Pelo contrario, as medidas adotadas pelos países do Norte dialogam com práticas liberais de desregulamentação da economia, estímulo à iniciativa privada e ao desenvolvimento de novas tecnologias, no intuito de que essa postura contribuiria para a diminuição da desigualdade através da geração de postos de trabalho.

Na medida em que novas formas de exploração do trabalho são criadas pelo processo de desenvolvimento do capital, na mesma medida novas expressões da questão social também surgem. O capitalismo possui uma característica flexível e permeável que lhe permite com celeridade e rapidez contornar suas crises e apresentar novas formas de apropriar-se do trabalho excedente do proletariado. Segundo Netto:

O desenvolvimento capitalista produz, compulsoriamente, a "questão social" – diferentes estágios capitalistas produzem diferentes manifestações da "questão social"; esta não é uma sequela adjetiva ou transitória do regime do capital: sua existência e suas manifestações são indissociáveis da dinâmica específica do capital tornado potência social dominante. (NETTO, 2001, p.45).

As contribuições de Netto (2001) para as reflexões sobre o processo histórico de surgimento da Questão Social são extremamente esclarecedoras, demarcando as características que diferenciam o período histórico anterior ao surgimento do capitalismo. Se o fenômeno da escassez, identificado até o primeiro quartel do século XVIII, possui características análogas aos problemas sociais de períodos posteriores até os dias de hoje, por que não afirmar que a Questão Social é anterior ao sistema capitalista, que passa a consolidar-se com sua estrutura de desenvolvimento acelerado das forças produtivas também no início do século XVIII?

Se elementos de desigualdades sociais podem ser observados em ambos os períodos históricos, a gênese da questão social, amplamente difundida através da expressão “contradição entre capital e trabalho”, reside no processo de desenvolvimento acelerado das forças produtivas⁷ na mesma proporção e rapidez com que passa a crescer a pobreza nos grandes centros urbanos cada vez mais adensados, isso decorrente do processo de industrialização. A diferença que caracteriza o período histórico anterior ao capitalismo é justamente o não-desenvolvimento das forças produtivas do capital, portanto não existia contradição nessa relação. A contradição da relação entre capital e trabalho é resultante de uma condição onde a escassez teria condições de ser suprida, não fosse o processo de acumulação capitalista e agudização das diferenças sociais entre o proletariado e a burguesia. Segundo Pereira:

Sabemos que, no âmbito da estrutura econômica o fator determinante das mudanças são as forças produtivas, identificadas com o desenvolvimento da maquinaria, com a descoberta das novas tecnologias, com o aperfeiçoamento da educação e com as modificações fundamentais nos processos de trabalho. São essas inovações que vão criar contradições na ordem econômica prevalecente, forçando mudanças nas relações de produção (econômicas, políticas e sociais) e gerando desafios ou problemas que vão requerer a substituição de paradigmas e alterações significativas na relação entre capital e trabalho. (PEREIRA , 2010, p. 55).

Nesse sentido, a gênese da questão social, ou seja, a contradição existente entre capital e trabalho, perdura por mais de dois séculos e permanece umbilicalmente ligando o capitalismo à questão social, sendo uma instância indissociável da outra. Portanto, o que surgem, segundo Netto (2010) são novas expressões da questão social, ao passo que o capitalismo vai-se transformando. Segundo o autor:

O que devemos investigar é, para além da permanência de manifestações “tradicionais” da “questão social”, a emergência de novas expressões da “questão social” que é insuprimível sem a supressão da ordem do capital. A dinâmica societária específica dessa ordem não só põe e repõe o corolário da exploração que a constitui

⁷ Para Marx as forças produtivas do capital são constituídas por três características distintas que se complementam entre si no processo de geração de mais valia, são elas: 1. As ferramentas (tecnologia, técnica, maquinário), 2. Matéria prima (extraídos da natureza, mas de propriedade privada) e 3. O trabalho (única mercadoria que restou aos trabalhadores para trocar no mercado, resultado de sua própria força física e intelectual).

medularmente: a cada novo estágio de seu desenvolvimento, ela instaura expressões sócio-humanas diferenciadas e mais complexas, correspondente à intensificação da exploração que é sua razão de ser. (NETTO, 2001, p. 48).

A partir dessas considerações é que buscamos identificar, ligados à emergência de novos modelos de prestação de serviços na era digital, as transformações nas relações de trabalho que podem caracterizar-se como novas expressões da questão social. Conjugando a desregulamentação do mercado, a redução de ofertas de trabalho protegido, a naturalização das relações de trabalho via plataformas *online*, o crescente investimento de companhias multinacionais no desenvolvimento de tecnologia para esse mercado e o significativo aumento de trabalhadores e usuários desses serviços, acreditamos estar diante de uma nova expressão da questão social, o que intitularemos de “Ciber Questão Social”.

No entanto, a identificação de novas expressões da questão social não é um processo investigativo social simples ou meramente explícito. Diferentes fatores contribuem para sua observação analítica ou, na direção contrária, para sua invisibilidade. Segundo Pereira:

Portanto, por falta de forças sociais com efetivo poder de pressão para fazer incorporar na agenda pública problemas sociais ingentes, com vista ao seu decisivo enfrentamento, entendo que temos pela frente, não propriamente uma “questão social” explícita, mas uma incômoda e complicada “questão social” latente, cuja a explicitação acaba por tornar-se o principal desafio das forças sociais progressistas. (PEREIRA, 2001, p. 52).

Portanto, o que está em disputa para superar a invisibilidade da “ciber questão social” é a capacidade de mobilização de trabalhadores e forças sociais organizadas no sentido de buscar colocar na ordem do dia o tema do trabalho virtual. Pressionar governos, regulamentar as atividades que surgem quase que diariamente e garantir uma condição de trabalho protegido é o desafio que se coloca diante dos novos tempos.

REFERÊNCIAS

- CASTEL, R. As metamorfoses da questão social. Uma crônica do salário. Petrópolis: Vozes, 1999.
- DRUCK, Graça. Trabalho, precarização e resistências: novos e velhos desafios? CADERNO CRH, Salvador, v. 24, n. spe 01, p. 37-57, 2011.
- GABRIEL, Marta. Marketing na Era digital: conceitos, plataformas e estratégias. São Paulo, SP: Novatec, 2010.
- IVO Anete B. L. Questão social e questão urbana: LAÇOS IMPERFEITOS. Cad. CRH vol.23 no.58 Salvador Apr. 2010. Disponível: <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-49792010000100002>
- LÉVY, Pierre. Cibercultura. São Paulo, SP: Ed. 34, 1999.
- _____. A inteligência coletiva: por uma antropologia do ciberespaço. São Paulo, SP:Edições Loyola, 1994.
- NETTO, José Paulo. Cinco Notas a Propósito da “Questão Social”. Revista Temporalis, Brasília: ABEPSS, nº3, 2001.
- PEREIRA, PotyaraAmazonaida. Questão Social, Serviço Social e Direitos da Cidadania. Revista Temporalis, Brasília: ABEPSS, nº. 3, 2001.p.51-62.
- <https://exame.abril.com.br/marketing/marcas-mais-valiosas-2017/>
- <https://exame.abril.com.br/marketing/pesquisa-mostra-as-100-marcas-mais-valiosas-do-mundo-em-2007-m0134759/>
- <http://www.anatel.gov.br/dados/destaque-1/283-telefonia-movel-registracao-aumento-de-156-155-linhas-em-agosto>
- <http://www.brasil.gov.br/cidadania-e-justica/2017/08/populacao-brasileira-passa-de-207-7-milhoes-em-2017>
- <http://www.cartaforense.com.br/conteudo/artigos/direito-do-trabalho-e-a-subordinacao-virtual/10157>
- <https://economia.estadao.com.br/noticias/negocios,com-digitalizacao-bancos-demitiram-20-mil-profissionais-em-2016,70001868992>