



Universidade de Brasília
Instituto de Ciências Humanas - ICH
Serviço Social

Alinne Alencar Conde

Serviço Social e Inteligência Artificial: reflexões sobre o uso de ‘chatbots’ na
Universidade de Brasília

Brasília
2025

Alinne Alencar Conde

Serviço Social e Inteligência Artificial: reflexões sobre o uso de 'chatbots' na
Universidade de Brasília

Trabalho de conclusão de curso apresentado
ao Instituto de Ciências Humanas - ICH da
Universidade de Brasília como requisito
parcial para a obtenção do título de Bacharel
em Serviço Social.

Orientador(a): Thais Kristosch Imperatori

Brasília

2025

CIP - Catalogação na Publicação

AA368ss Alencar Conde, Alinne.
Serviço Social e Inteligência Artificial: reflexões sobre
o uso de 'chatbots' na Universidade de Brasília / Alinne
Alencar Conde;
Orientador: Thais Kristosch Imperatori. Brasília, 2025.
67 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação - Serviço
Social) Universidade de Brasília, 2025.

1. Serviço Social. 2. Inteligência Artificial. 3. Ética.
4. Universidade de Brasília. I. Kristosch Imperatori, Thais,
orient. II. Título.

Alinne Alencar Conde

Serviço Social e Inteligência Artificial: reflexões sobre o uso de “chatbots” na Universidade de Brasília.

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Instituto de Ciências Humanas - ICH da Universidade de Brasília como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Data da aprovação: 02/12/2025

Thais Kristosch Imperatori — Orientador
Mestre/Doutor em Política Social
Professor(a) do Instituto de ciências Humanas /Departamento de Serviço Social
(UnB)

Anabelle Carrilho da Costa — Membro interno
Mestre/Doutor em Política Social
Professor(a) do Instituto de ciências Humanas /Departamento de Serviço Social
(UnB)

Gabriela Feitosa Pereira – Membro externo
Especialista em Direitos Humanos, Saúde e Racismo pela Fiocruz
Assistente Social na Defensoria Pública do Distrito Federal

*Dedico este trabalho à memória de Maria
Aparecida Alencar da Silva.*

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer, primeiramente, à minha mãe, a quem devo todas as minhas conquistas e todos os lugares que pude e ainda vou alcançar. Nunca deixarei de me recordar de ti. Ao meu pai, pelo exemplo, pelas trocas, pelo apoio e pelo amor que me possibilitaram chegar até aqui. Expresso também a minha profunda gratidão à minha avó, que não mediu esforços por mim até aqui. Aos meus familiares que influenciaram a minha trajetória e minha criação, sendo exemplos de pessoas e profissionais Alberto Batista dos Santos, Alberto Júnior, Hayla Ximenes, Pollyana Sakayo e Roberto Quental. Em especial, sou grata à minha madrinha, Anna Carolina, minha maior referência de mulher e que, com seu jeito amável, está sempre presente na vida daqueles que ama, inclusive, por privilégio do acaso na minha. Agradeço a minha irmã, cuja pureza e ternura me inspiram a enfrentar as adversidades. Ao meu irmão, Heitor, por toda alegria que me proporciona a sua existência. Expresso também a minha gratidão ao Cayo Vinicius pelo carinho e reciprocidade comigo, a minha melhor versão é ao seu lado. Aos meus amigos, que tornam a vida mais leve, João Victor Marques, Mariana Dantas, Víctor Magalhães, Anna Laura Amaral, Artur Carvalho, Davi Pieri, Gabriel Castelo, Gabriel Villela, Guilherme, Rodrigo Heber, Fernanda Diniz, Bruna Xavier, Isabella Pereira, Ana Clara Ribeiro, Luma Silva, José Vinicius Cândido, Ronielli Limas, Vitória Figuerêdo, Beatriz Vieira, Mikaelly Rodrigues. Sou grata pela supervisão de estágio da Gabriela Feitosa, que sem dúvida deixou sua marca significativa em minha formação. Deixo também os meus agradecimentos aos componentes da banca examinadora, pela disposição e contribuições na avaliação deste trabalho de conclusão de curso. E por fim, gostaria de agradecer à Thaís Imperatori pelo seu exímio trabalho e paciência que tornaram viável a apresentação desta pesquisa.

“Queremos saber o que vão fazer com as novas invenções. Queremos notícia mais séria sobre a descoberta da antimateria e suas implicações na emancipação do homem, das grandes populações. Homens pobres das cidades, das estepes, dos sertões” (GIL, 1976)

RESUMO

O presente trabalho de conclusão de curso teve como objetivo analisar as implicações do uso de '*chatbots*' na formação acadêmica de estudantes de Serviço Social da Universidade de Brasília (UnB). Para tal fim, adotou-se o método materialista histórico-dialético. A pesquisa de abordagem quali-quantitativa, derivou-se de etapas que consistiram em uma revisão bibliográfica, análise documental e aplicação de questionário aos estudantes de Serviço Social da UnB. Os resultados evidenciam que o uso de Inteligência Artificial traz impactos à formação dos futuros assistentes sociais, os quais se deparam com questões éticas associadas a essa prática. Em conclusão, há uma necessidade que a categoria profissional avance em produções científicas sobre a inteligência artificial, com o intuito de produzir orientações alinhadas com o projeto ético-político da profissão.

Palavras-chave: Serviço Social. Inteligência Artificial. Ética. Universidade de Brasília.

ABSTRACT

The present work of course completion aimed to analyze the implications of the use of 'chatbots' in the academic training of students of Social Service of the University of Brasília (UnB). To this end, the materialist historical-dialectical method was adopted. The research of qualitative-quantitative approach was derived from stages that consisted in a bibliographical review, documentary analysis and application of questionnaire to students of Social Service of UnB. The results show that the use of Artificial Intelligence brings impacts to the training of future social workers, because this practice is associated with ethical issues. In conclusion, there is a need for the professional category to advance scientific productions on artificial intelligence, in order to produce guidelines aligned with the ethical-political project of the profession.

Keywords: Social Work. Artificial Intelligence. Ethical. University of Brasilia.

LISTA DE FIGURAS

Gráfico 1 - Faixa etária dos participantes	49
Gráfico 2 - Semestre atual dos estudantes	49
Gráfico 3 - Período das aulas dos participantes	50
Gráfico 4 - O grau de familiaridade dos participantes com as tecnologias relacionadas à Inteligência Artificial	51
Gráfico 5 - Frequência do uso de ferramentas relacionadas à Inteligência Artificial pelos participantes	51
Gráfico 6 - O grau de relevância das ferramentas de Inteligência Artificial na rotina dos participantes	52
Gráfico 7 - Evidências do uso de ferramentas ‘chatbots’ pelos participantes em atividades e trabalhos da graduação	53
Gráfico 8 - As principais finalidades do uso de ‘chatbots’ pelos participantes no contexto acadêmico	53
Gráfico 9 - O nível de confiança dos participantes em respostas geradas por ‘chatbots’	54
Gráfico 10 - Posicionamento dos participantes em relação à afirmação: os ‘chatbots’ são neutros e imparciais, não refletindo posicionamentos políticos	55
Gráfico 11 - Percepção dos estudantes sobre à colocação: o uso dessas plataformas contribui para o esvaziamento do sentido social da proposta de formação em Serviço Social	55
Gráfico 12 - Opinião dos participantes sobre o enunciado: o uso de ‘chatbots’ entra em conflito com o projeto ético-político hegemônico do Serviço Social	56
Gráfico 13 - A conformidade dos participantes frente à assertiva: O uso de ‘chatbots’ deve ser tratado em dispositivos e documentos éticos que orientem a sua utilização	56
Gráfico 14 - Adesão dos estudante à frase: creio que em minha prática profissional como assistente social, utilizarei de “chatbots”	57

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABEPSS	Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social
I.A.	Inteligência Artificial
TIC 's.	Tecnologias da Informação e Comunicação
BPC	Benefício de Prestação Continuada
CFESS	Conselho Federal de Serviço Social.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
1. Concepção de Inteligência Artificial e Revolução 4.0	16
1.1. Trabalho, tecnologia e capitalismo	16
1.2 Indústria 4.0, trabalho digital e Inteligência Artificial	23
2. Serviço Social e Inteligência Artificial	29
2.1 Serviço Social na divisão sociotécnica do trabalho e projeto ético-político	29
2.2. Serviço Social em tempos de avanço tecnológico	33
Capítulo 3 - Projeto pedagógico em Serviço Social e I.A	45
3.1 Serviço social na Universidade de Brasília	45
3.2 Análise do questionário	47
3.3 Conclusão	59
REFERÊNCIAS	61
APÊNDICE	63

1 INTRODUÇÃO

A pesquisa tem como objeto o uso de ferramentas pertencentes à esfera da Inteligência Artificial (I.A.) por estudantes da graduação em Serviço Social na Universidade de Brasília. A definição do escopo da pesquisa fundamenta-se por uma crescente implementação das novas tecnologias no âmbito da I.A. no cenário contemporâneo, além de uma lacuna no interior da profissão em abordar de forma crítica a tecnologia e as implicações do uso para a dimensão ética da categoria.

É definido, enquanto objetivo geral da pesquisa, refletir sobre as implicações do uso de ‘chatbots’ na formação acadêmica de estudantes de Serviço Social da Universidade de Brasília. Como objetivos específicos, estabelecem-se:

1- debater os conceitos de I.A no contexto do fenômeno da revolução 4.0;

2- identificar se há, por parte dos estudantes de graduação de Serviço Social, o uso de ‘chatbots’ ao longo do período de formação e verificar com qual finalidade; e 3- analisar se os estudantes enfrentam questões éticas quanto ao uso de I.A.

Diante do exposto, o trabalho norteia-se pelas seguintes perguntas orientadoras: Como a I.A. repercute nas relações sociais, mais especificamente no mundo do trabalho? Quais as implicações do uso de ‘chatbots’ para a formação dos estudantes da graduação de Serviço Social na Universidade de Brasília? Os estudantes do curso de serviço social se deparam com questões éticas ao utilizarem ferramentas de I.A.?

A escolha do tema “Serviço Social e Inteligência Artificial” reflete a atualidade do debate. O uso de ‘chatbots’ torna-se cada vez mais corriqueiro aos indivíduos. As tecnologias no atual estágio da revolução industrial distinguem-se profundamente, pois as novas ferramentas incidem e forjam uma nova morfologia do trabalho suplantam os maquinários anteriormente produzidos. Sendo assim, são mecanismos que precisam de estudos para evidenciar as suas contradições. A hipótese explorada é que o uso de I.A traz impactos para a formação dos futuros assistentes sociais em termos de reflexão crítica da realidade e questões éticas. Diante do esforço em identificar tal afirmação, considerou-se que as ferramentas em questão alteram as relações sociais, introduzindo modificações ao mundo do trabalho e logicamente ao serviço social.

Uma indagação pessoal foi instaurada diante de reflexões sobre os impactos das novas tecnologias no mundo do trabalho. Contudo, para viabilidade do projeto, apenas as

repercussões referentes ao uso no campo da graduação em Serviço Social serão exploradas, mas com uma perspectiva de análise breve de projeção dos próprios estudantes quanto ao uso de tais ferramentas em seus futuros e respectivos campos de atuação.

Outro fator motivador deve-se ao fato dessa discussão não ser abordada pelo Departamento de Serviço Social da UnB em disciplinas da graduação. Além das motivações já expressas, após um levantamento bibliográfico, salienta-se a ausência de uma quantidade satisfatória de trabalhos que abordem especificamente o campo da I.A. e o Serviço Social, revelando ser um tema recente à categoria. Em vista disso, pesquisas mais abrangentes que versam sobre Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) foram adotadas para a produção deste escrito. É importante destacar que a inteligência artificial é o ramo das tecnologias investidas em simular o processo decisório do raciocínio humano, enquanto os '*chatbots*' são apenas uma das invenções desse segmento. Os '*chatbots*' podem ser apreendidos enquanto softwares desenvolvidos com vistas a recriar conversas humanas, o intuito é o envio de comandos a computadores capazes de acessar e armazenar uma quantidade exorbitante de dados, o *Big Data*. Além disso, os *chatbots* são sistemas desenvolvidos com funções de autoaperfeiçoamento, promovendo o *deep learning*, ou seja, a retroalimentação e aprimoramento do processamento de dados.

Esta pesquisa baseou-se no método materialista histórico-dialético, para uma compreensão da realidade social, buscando uma atitude investigativa em relação à I.A., que contribua para uma percepção crítica do fenômeno assimilado. A pesquisa foi desenvolvida a partir de três etapas: 1- uma revisão bibliográfica; 2- análise documental; e, por fim, 3- aplicação de questionário a estudantes de serviço social da UnB.

A partir do levantamento bibliográfico, inventariou-se artigos científicos, livros e demais produções relevantes ao tema para assentar o arcabouço teórico das discussões ao longo dos capítulos. Como palavras-chave para o desenvolvimento deste estudo foram indicados os seguintes termos: tecnologia, serviço social e I.A. Reitera-se que para a efetividade do estudo revelou-se necessário o uso de trabalhos acadêmicos pertinentes ao campo das TIC's, tendo em vista a carência de pesquisas sobre a I.A, o que demonstra ser um assunto novo ao Serviço Social.

Na análise documental foram analisados documentos de referência para a formação e atuação profissional dos assistentes sociais, com destaque para o Código de Ética do/a Assistente Social (1993) e as Diretrizes Curriculares da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS) (1996), entre outros. Em um levantamento

preliminar para elaboração dessa pesquisa não foram localizadas Resoluções do Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) que abordem o uso de I.A. no trabalho de assistentes sociais.

Em suma, tratou-se de uma abordagem mista, quali-quantitativa, com vistas a coletar dados que contribuam para uma reflexão aprofundada do objeto em questão. Elaborou-se um questionário aos estudantes de nível da graduação em Serviço Social na Universidade de Brasília, com perguntas objetivas e discursivas, em que foram aferidas informações relevantes ao desenvolvimento da tese e opiniões acerca do uso das ferramentas '*chatbots*'. Todos os estudantes regularmente matriculados no curso de serviço social da Universidade de Brasília foram convidados a participar da pesquisa e foi solicitado apoio do centro acadêmico para a divulgação do formulário. Os dados foram tratados de forma sigilosa e respeitando o anonimato. Tem-se, através da Resolução 510 do Conselho Nacional de Saúde, que versa sobre pesquisas em ciências humanas, que, por se tratar de uma pesquisa de opinião pública na qual os participantes não são identificáveis, é dispensado o registro pelo sistema Comitês de Ética em Pesquisa.

Este Trabalho de Conclusão de Curso organiza-se em três capítulos. No primeiro, discutem-se a produção social, as relações sociais, trabalho morto e a revolução 4.0. Para esta pesquisa, comprehende-se que a quarta fase da indústria corresponde a uma etapa da automação industrial, cuja essência opera sob a lógica de reestruturação do capital. Diante dessa conjuntura, o primeiro capítulo busca analisar a I.A sob essa perspectiva.

O segundo configura-se a apreender o Serviço Social frente às inovações tecnológicas. Em razão da carência de produções sobre o Serviço Social e I.A, foram utilizadas produções sobre as TIC's. Diante da proposta de análise, averiguam-se os efeitos da incidência das novas tecnologias no âmbito das políticas sociais e na perpetuação de desigualdades. Ao final do capítulo, com vistas a elucidar o sentido da formação profissional e adentrar o debate da graduação, verificaram-se as Diretrizes Curriculares da ABEPSS (1996) e o Código de Ética comentado.

Por fim, no capítulo três, explorou-se a história do curso na UnB e o projeto pedagógico vigente, com vistas a captar a identidade e essência da profissão, além de apresentar o questionário preenchido pelos estudantes.

CAPÍTULO 1 Concepção de Inteligência Artificial e Revolução 4.0

O foco deste capítulo é debater os conceitos de I.A no contexto do fenômeno da revolução 4.0. Como ponto de partida para a discussão, adota-se a compreensão das relações sociais, que ditam o funcionamento da vida social. O capital é a relação social que ordena o funcionamento da sociabilidade. O capital infere à detenção dos meios de produção e deduz a força de trabalho, que é destituída dos meios para sua efetivação material. Isto significa que irradia-se uma contradição entre capital e trabalho, cerne do modo de produção capitalista, a qual confere o dinamismo à vida social. O trabalho encontra-se sujeito ao capital e, assim, classes sociais antagônicas, com interesses conflitantes, protagonizam a história.

Destaca-se a compreensão de que a I.A não é neutra, ao analisá-la sob o contexto das condições históricas e materiais da sociedade de classes, identifica-se que atende à lógica de reorganização do capital. No contexto da revolução 4.0, que é considerada uma

nova fase da automação industrial em que seus sentidos estão absortos para a reestruturação do capital, os avanços tecnológicos operam sob lógica de extração de mais-valor, portanto, nessa fase da indústria há o entrosamento entre trabalho vivo e trabalho morto, um desígnio necessário para a obtenção de sobretrabalho.

1.1. Trabalho, tecnologia e capitalismo

O presente capítulo assume a abordagem que dimensiona a produção enquanto uma atividade social, que possui como égide as relações sociais (Iamamoto, 2005). Em outros termos, a produção capitalista não concerne à concepção material, mas sim, à imaterial. Concebe-se que as relações sociais são estabelecidas e preponderantes para a reprodução do sistema capitalista, e formam-se a partir de um encadeamento dialético, determinadas e determinantes para a ordem econômica capitalista. A produção capitalista decorre das reproduções e produções das relações sociais, isso significa que os vínculos estabelecidos frente à estruturação social são vitais para a perpetuação do próprio sistema e estas interações são sincronicamente um reflexo do modo de produção.

[...] as relações sociais, de acordo com as quais os indivíduos produzem, as relações sociais de produção alteram-se, transformam-se com a modificação e o desenvolvimento dos meios materiais de produção, das forças produtivas. Em sua totalidade as relações de produção formam o que se chama relações sociais: a sociedade e, particularmente, uma sociedade num determinado estágio de desenvolvimento histórico, uma sociedade com um caráter distintivo particular [...] O Capital também é uma relação social de produção. É uma relação burguesa de produção, relação de produção da sociedade burguesa. (Iamamoto e Carvalho, 2005, p. 40)

Assim, reconhece-se que a produção social não equivale, de maneira simplória, às manifestações materiais, mas consiste em relações sociais entre os indivíduos e entre as classes sociais. Nesse sentido, a noção de capital e o trabalho são exemplificações de relações sociais que devem ser economicamente e historicamente situadas. Pode-se interpretar que a aparência, que é a relação entre os objetos materiais, é propriamente a relação entre os sujeitos, na ordem capitalista (Iamamoto, 2005).

Capital não é uma coisa material, mas uma determinada relação social de produção, correspondente a uma determinada formação histórica da sociedade, que toma corpo em uma coisa material e lhe infunde um caráter social específico. O capital é a soma dos meios materiais de produção produzidos. É o conjunto dos meios de produção convertidos em capital, que, em si, tem tão pouco de capital como o ouro e a prata, como tais, de dinheiro. É o conjunto dos meios de produção monopolizados por uma determinada parte da sociedade, os produtos e as condições de exercício da força de trabalho substantivados frente à força de

trabalho viva e a que este antagonismo personifica como capital. (Iamamoto e Carvalho, 2005, p. 41)

O capital é a relação social que ordena o funcionamento da vida social e que está associado ao trabalho assalariado. O capital guarda relação com a detenção dos meios de produção e infere a força de trabalho desprovida dos recursos necessários à sua realização material. Isto significa que o capital não equivale ao dinheiro, porém, na verdade, à relação entre grupos específicos que detém propriedade dos instrumentos de produção em detrimento dos quais são privados de acesso à tais posses (Iamamoto, 2005).

Nessa perspectiva, verifica-se uma contradição entre capital e trabalho, cerne do modo de produção capitalista, que confere dinâmica à sociabilidade. O trabalho encontra-se sujeito ao capital e, assim, forças antagônicas, classes sociais distintas e com interesses conflitantes protagonizam a vida social. Antunes (1999) descreve como mediações de segunda ordem, precisamente, os meios de produção apropriados e suas materialidades simbólicas, como o dinheiro e a produção por troca, baseados na fetichização.

A correlação entre as colocações ponderadas na análise em questão e os objetivos da pesquisa é o de serventia para conceber como a tecnologia, ao ser analisada a partir das condições históricas e materiais da sociedade de classes, atende à lógica de reestruturação do capital, através da sobreposição do trabalho morto sobre o trabalho vivo, uma das expressões da revolução 4.0.

Para alcançar tal perspectiva, é preciso preliminarmente identificar em que padrão de mecanismos sistêmicos situa-se o objeto em pauta, que, no interior de uma organização capitalista atuante em uma perspectiva não de atendimento das necessidades sociais, mas de primazia da mais-valia, será cooptado por esta coerência. Por esse motivo é crucial gerar reflexões acerca do trabalho como sendo uma relação social em sua essência, que sucinta em valor, para evitar a desvinculação da inteligência artificial da realidade histórica e econômica. Dispõe-se então de que o trabalho humano resulta em valor.

O que se verifica, pois, é que o valor da força de trabalho na circulação é diferente da magnitude de valor que cria na produção. Esta parte do valor adiantado na produção, ao ser transformada em trabalho vivo em ação, adquire uma magnitude variável; aí, tem-se não mais um valor, mas a valorização enquanto processo. O trabalho vivo não só conserva os valores dos meios de produção (trabalho acumulado), mas reproduz o valor do capital variável e gera um incremento de valor: a mais-valia. Trata-se da força de trabalho em ação que se apresenta em processo de realização. (Iamamoto e Carvalho, 2005, p. 52)

Aqui demonstram-se definições que serão centrais para a construção da fundamentação teórica, as percepções de trabalho vivo e a mais-valia. O trabalho vivo corresponde à prática humana que cria valor, converte mercadoria e dinheiro em capital real e efetivo, que pertence ao capitalista, a quem tem os meios de produção e também o trabalho ao qual designou, dessa forma alienado, desvinculado do sujeito que produz. Quanto à mais-valia, é o produto final da produção capitalista, é um sobrevalor resultante da força de trabalho em ação, isto é, trabalho vivo, trabalho remanescente não remunerado, destinado à usurpação por capitalistas.

Há, ainda, duas categorias de mais-valia: a absoluta, que ocorre por intermédio da intensificação da jornada de trabalho e a relativa, mediante a potencialização da produtividade. A I.A não deve ser observada a partir de sua condição material, mas sim, diante das relações sociais constituídas. O investimento de tecnologias que se assemelham à inteligência humana, para o seguinte projeto tem o propósito de intensificar a produtividade, revelando que a tecnologia não é em toda sua compreensão apenas uma proposta de facilidade em processos. Assim, o presente trabalho busca assimilar a qual finalidade tais ferramentas possuem real vantagem.

O produto da produção capitalista não é apenas um valor de uso, nem um produto que tem valor de troca. 'Seu produto é a mais-valia; ou seja, seu produto são mercadorias que possuem mais valor de troca, isto é, representam mais trabalho que o que foi adiantado para a sua produção sob a forma de mercadoria ou de dinheiro'. A função específica do capital é a produção de um sobrevalor ou de um valor maior que aquele adiantado no início do ciclo produtivo. (Iamamoto e Carvalho, 2005, p. 46)

Portanto, a relação entre capital e trabalho assalariado é contraditória e interdependente simultaneamente. Capital e trabalho assalariado estão imbricados no mesmo processo. A manutenção da produção capitalista está condicionada à produção e reprodução de classes sociais antagônicas atrelado ao acesso desigual aos meios de produção e de subsistência. (Iamamoto, 1990). Sobre essa realidade assentada, verifica-se que há uma mistificação do capital, repercussão da alienação do trabalho, na qual erroneamente se atribui o desenvolvimento das forças produtivas e as condições sociais do trabalho ao capital. Em síntese, à vista de uma circunstância de estranhamento da classe trabalhadora frente ao próprio trabalho, seus atributos são associados ao capital, retirando assim o protagonismo da inteligibilidade que dita o ordenamento social e naturalizando as convenções que são efeitos das relações sociais capital e trabalho.

Como o trabalho, enquanto criador de riqueza, pertence ao capital e apenas como esforço individual pertence ao trabalhador, o desenvolvimento das forças produtivas sociais do trabalho e as condições sociais do trabalho se apresentam como se fossem fruto do capital e não do trabalho. Esta forma alienada, porém necessária para a subsistência do capitalismo, se reflete na consciência dos homens, como se a riqueza proviesse do capital e não do trabalho. O que decorre da potenciação do trabalho coletivo aparece como algo inerente às condições naturais da produção enquanto tais; o que é produto do trabalho aparece como produto do capital. Esta é a mistificação do capital. (Iamamoto e Carvalho, 2005, p. 65)

A tecnologia também é permeada pela mistificação do capital, sendo um equívoco a ideia de neutralidade, reduzindo-se à uma perspectiva que desconsidera as relações sociais consolidadas. Diante desse paradigma, é pertinente observar as mudanças que transcorrem na vida social, dado que a I.A vem sendo incrementada em um quadro com destaque às transformações no mundo do trabalho. Essas mudanças se intensificam a partir dos anos 1970, com a crise do capital, fenômeno este que é de natureza estrutural e rompe com o padrão cíclico de instabilidade comum ao capitalismo para um quadro profundo de colapso que se perdura e produz efeitos até os dias atuais.

O quadro crítico, a partir dos anos 70, expresso de modo contingente como crise do padrão de acumulação taylorista/fordista, já era expressão de uma crise estrutural do capital que se estendeu até os dias atuais e fez com que, entre tantas outras consequências, o capital implementasse um vastíssimo processo de reestruturação, visando recuperar do seu ciclo reprodutivo e, ao mesmo tempo, repor seu projeto de dominação societal, abalado pela confrontação e conflitualidade do trabalho, que, como vimos, questionaram alguns dos pilares da sociabilidade do capital e de seus mecanismos de controle social. (Antunes, 1999, p. 49)

Alguns indícios da crise evidenciam-se na queda da taxa de juros, padrões de acumulação taylorista e fordista exauridos, hipertrofia da esfera financeira, capital acumulado em empresas monopolistas e oligopolistas, crise do “*welfare state*” e expansão das privatizações (Antunes, 1999).

De fato, a denominada crise do fordismo e do keynesianismo era a expressão fenomênica de um quadro crítico mais complexo. Ela exprimia, em seu significado mais profundo, uma crise estrutural do capital, em que se destacava a tendência decrescente da taxa de lucro, decorrente dos elementos acima mencionados. Era também a manifestação, conforme indiquei anteriormente, tanto do sentido destrutivo da lógica do capital, presente na intensificação da lei de tendência decrescente do valor de uso das mercadorias, quanto da incontrolabilidade do sistema de metabolismo social do capital. (Antunes, 1999, p. 33)

Reconhece-se, então, que as modificações no âmbito do trabalho derivam da crise do capital e, conforme destacado, não se pode negligenciar que a tecnologia tem os seus sentidos absorvidos pelas relações sociais capital e trabalho, cumprindo como estratégia de reestruturação do capital. A intitulada “crise do fordismo e do keynesianismo” é em essência a expressão mais fenomênica de uma crise estrutural que repercute em todo o sistema econômico. Assim, o fordismo, a uberização, o fomento à plataformação são técnicas de ação da reestruturação do capital, na indústria e nessas dinâmicas a ciência, assim como a tecnologia, são essenciais aos esforços de êxito do capital. (Antunes, 2020).

Como resposta à sua própria crise, iniciou-se um processo de reorganização do capital e de seu sistema ideológico e político de dominação, cujos contornos mais evidentes foram o advento do neoliberalismo, com a privatização do Estado, a desregulamentação dos direitos do trabalho e a desmontagem do setor produtivo estatal, da qual a era Thatcher-Reagan foi expressão mais forte; a isso se seguiu também um intenso processo de reestruturação da produção e do trabalho, com vistas a dotar o capital do instrumental necessário para tentar repor os patamares de expansão anteriores”. (Antunes, 1999, p. 33)

A crise demonstra-se enquanto um marco relevante para a discussão, visto que é neste contexto que a tecnologia é incrementada com vistas à mais-valia relativa, decorrente do aumento da produtividade. Em meio às medidas de enfrentamento do capital à crise, aos esforços conjuntos de reestruturação do trabalho e da produção, que intensificam também ações de precarização e “destruição” da força humana (Antunes, 1999).

Quanto mais aumentam a competitividade e a concorrência intercapitais, mais nefastas são suas consequências, das quais duas são particularmente graves: a destruição e/ou precarização, sem paralelos em toda a era moderna, da força humana que trabalha e a degradação crescente do meio ambiente, na relação metabólica entre homem, tecnologia e natureza, conduzida pela lógica societal voltada prioritariamente para a produção de mercadorias e para o processo de valorização do capital. Como tem sido enfatizado consistentemente por diversos autores, o capital, no uso crescente do incremento tecnológico, como modalidade para aumentar a produtividade, também “necessariamente implica crises, exploração, pobreza, desemprego, destruição do meio ambiente e da natureza”, entre tantas formas destrutivas. (Antunes, 1999, p. 36)

Com base na obra de Antunes (1999) e em consonância com as premissas de “os sentidos do trabalho”, denomina-se sistema de metabolismo social do capital o arranjo de reprodução da vida social orientada pelo capital valendo-se de mediações:

O sistema de metabolismo social do capital nasceu como resultado da divisão social que operou a subordinação estrutural do trabalho ao capital. Não sendo consequência de nenhuma determinação ontológica inalterável, esse sistema de

metabolismo social é, segundo Mészáros, o resultado de um processo historicamente constituído, em que prevalece a divisão social hierárquica que subsume o trabalho ao capital. Os seres sociais tornaram-se mediados entre si e combinados dentro de uma totalidade social estruturada, mediante um sistema de produção e intercâmbio estabelecido. Um sistema de mediações de segunda ordem sobredeterminou suas mediações primárias básicas, suas mediações de primeira ordem. (Antunes, 1999, p. 21)

Contempla-se que o sistema de metabolismo do capital é decorrente de um curso histórico, que estabeleceu componentes fetichizados para desempenhar domínio social metabólico. Nota-se que todas as funções reprodutivas sociais estão sob a ordem incondicional do capital, pois por seu designio considera-se a expansão contínua dos valores de troca, comprehende-se, então, que todas as necessidades são submetidas ao valor de troca, ao imperativo do capital, até mesmo a tecnologia (Antunes, 1999).

Não sendo uma entidade material e nem um mecanismo que possa ser racionalmente controlável, o capital constitui uma poderosíssima estrutura totalizante de organização e controle do metabolismo societal, à qual todos, inclusive os seres humanos, devem se adaptar. Esse sistema mantém domínio e primazia sobre a totalidade dos seres sociais, sendo que suas mais profundas determinações estão orientadas para a expansão e impelidas pela acumulação. (Antunes, 1999, p. 25)

Por mais categórica que a ilusão do fim do trabalho, na atual conjuntura da revolução 4.0, possa se perceber, não é real. O trabalho é indispensável ao capital, como anteriormente elucidado. É a partir da apropriação da força de trabalho na produção que se cria valor. Antunes defende que a ampliação de trabalho morto não é uma tentativa de erradicação do trabalho vivo do processo de criação de valores. O trabalho vivo não pode ser eliminado.

A curiosa constatação a que se chega é a de que não há capitalismo “imaterial”, assim como não é possível existir software sem hardware. Mesmo uma emulação de hardware por software, como no caso de programas que simulam consoles de videogames antigos – está dentro dos circuitos de produção, circulação e consumo capitalistas. A “mágica” tecnológica que permite armazenar remotamente volumosas informações em nuvens virtuais ou mesmo a validação e a inclusão de novas transações de blockchain só são fisicamente possíveis, em seu estrondoso consumo de energia, mediante um volumoso investimento em capital constante e capital variável, dispostos entre infraestrutura pública ou privada de eletricidade, internet, hardwares supervelozes e, sobretudo, constante investimento em pesquisa e em força de trabalho altamente qualificada. (Faustino e Lipold, 2020, p.27).

O que de fato registram-se são estratégias de intensificação com o intuito de extração de sobretrabalho. O capital necessita do trabalho para se reproduzir, dessa forma,

o consumo também seria prejudicado, pois sem assalariados tal ciclo não se efetivaria (Antunes, 1999).

A redução do proletariado estável, herdeiro do taylorismo/fordismo, a ampliação do trabalho intelectual abstrato no interior das fábricas modernas e a ampliação generalizada das formas de trabalho precarizado (trabalho manual abstrato) sob a forma do trabalho terceirizado, part time, desenvolvidas intensamente na “era da empresa flexível” e da desverticalização produtiva, são fortes exemplos da vigência da lei do valor. (Antunes, 1999, p. 120)

Antunes (1999) defende que a vigência da lei do valor na contemporaneidade remanesce, uma vez que não há como a ciência ser a principal força produtiva. O progresso técnico-científico, quando engendrado ao trabalho vivo, perpetua uma complexa e contraditória integração, mas a ciência não evolui a cargo de matriz de mais-valia de maneira autossuficiente. A ciência e a tecnologia ainda estão condicionadas aos imperativos do processo de geração de valores de troca: caso a ciência se tornasse a principal força produtiva, isso acarretaria na dissolução inevitável da base material do sistema de produção do capital. A ciência e a tecnologia estão sujeitas ao movimento reprodutivo.

Ontologicamente prisioneira do solo material estruturado pelo capital, a ciência não poderia tornar-se a sua principal força produtiva. Ela interage com o trabalho, na necessidade preponderante de participar do processo de valorização do capital. Não se sobrepõe ao valor, mas é parte intrínseca de seu mecanismo. Essa interpenetração entre atividades laborativas e ciência associa e articula a potência constituinte do trabalho vivo à potência constitutiva do conhecimento tecno-científico na produção de valores (materiais ou imateriais). (Antunes, 1999, p. 123)

Na fase de reestruturação do capital, o maquinário de decisões inteligentes que simulam a capacidade de processamento humana repercute no mundo do trabalho. O avanço da I.A agudiza a variação de trabalho vivo em morto, pois ocorre a transferência das capacidades intelectuais da classe trabalhadora, que são delegadas aos softwares. Uma nova forma de configuração do trabalho está em ascensão, decorrente da crise e que estão integradas a era digital (Antunes, 1999).

Esses contingentes são partes constitutivas daquelas forças sociais do trabalho que Ursula Huws (2003) sugestivamente denominou cibertariado: o novo proletariado da era da cibernética que vivencia um trabalho (quase) virtual num mundo (muito) real, para glosar o sugestivo título do livro em que ela discorre sobre as novas configurações do sentidos menos trabalho na era digital, informática e telemática, novos trabalhadores e trabalhadoras que oscilam entre a enorme heterogeneidade (de gênero, etnia, geração, espaço, nacionalidade, qualificação etc.) de sua forma de ser e a impulsão tendencial para uma forte homogeneização resultante da condição precarizada de seus distintos trabalhos (Antunes, 1999, p. 257)

1.2 Indústria 4.0, trabalho digital e Inteligência Artificial

Os debates acirrados sobre os avanços tecnológicos são permeados por uma ilusória esperança vazia e destituída de sentido sobre o fim do trabalho. Como anteriormente frisado, o tópico a seguir busca esclarecer a nova morfologia do trabalho caracterizada pelo surgimento de um proletariado nos moldes digitais, que tem vínculos de trabalho precários e que Antunes (2018) entende por “proletariado de serviços” que possuem o “privilegio da servidão”, pois não possuem alternância, a não ser o desemprego ou submeter-se ao trabalho sucateado.

[...]o capitalismo atual apresenta um processo multiforme, no qual informalidade, precarização, materialidade e imaterialidade se tornaram mecanismos vitais, tanto para a preservação quanto para a ampliação da lei do valor. A enorme expansão do setor de serviços e dos denominados trabalhos imateriais que se subordinam à forma-mercadoria confirma essa hipótese, dado seu papel de destaque no capitalismo contemporâneo. (Antunes, 2018, p. 45)

Reavendo a lei do valor, o capitalismo, em seu estágio hodierno, não se desvincula de sua natureza e utiliza-se de meios como a precarização, a informalidade e a formação de um exército industrial de reserva para a perpetuação da lei do valor. No interior da revolução 4.0, transcorre um entrosamento entre trabalho vivo e trabalho morto, um desígnio necessário para a obtenção de sobretrabalho. O trabalho digital, o fenômeno da uberização e a revolução 4.0 são expressões do processo de reestruturação produtiva do capitalismo, sendo esses eventos intrinsecamente integrados.

Antunes (2020), interpreta que com o acréscimo do trabalho digital, efetua-se também um desmonte dos direitos do trabalho e da segurança social, além de possibilitar a acentuação da carga de trabalho. A tecnologia não é neutra, opera pela lógica de acumulação do capital. Os trabalhadores do ramo digital são vistos como “autônomos”, em razão de ocultamento ideológico, mas são na prática subordinados a uma hipervigilância e penalização através das tecnologias que envolvem os seus respectivos trabalhos. A crítica não se constitui exclusivamente à tecnologia em si, porém ao imperativo de acumulação capitalista que recai sobre o uso dessas inovações. As TIC's são utilizadas como um recurso essencial de acumulação pelo capitalismo financeiro. (Antunes, 2020).

No capitalismo avançado, a produção tende a ser cada vez mais invadida por robôs e máquinas digitais, encontrando nas TICs o suporte fundamental dessa nova fase de subsunção real do trabalho ao capital. Como consequência dessa nova empresa flexível e digital, os intermitentes globais tendem se expandir ainda mais, ao mesmo tempo que o processo tecnológico-organizacional-informacional eliminará de forma crescente uma quantidade incalculável de força de trabalho que se tornará supérflua e sobrante, sem empregos, sem segurança social e sem nenhuma perspectiva de futuro. (Antunes, 2018, p. 52)

A indústria 4.0 é um termo que afere um avanço tecnológico abrupto nas formas produtivas, proveniente das TIC's, que consiste na automatização em larga escala dos processos produtivos, que desencadeia em transformações no mundo do trabalho. Como um dos efeitos mais significativos da indústria 4.0, salienta-se a expansão do trabalho morto à custa do trabalho vivo. A indústria 4.0 é apreendida como uma nova etapa da automação industrial, não sendo somente puramente mais um nível de evolução da tecnologia desprovida de intencionalidade. Nesse estágio, seus sentidos são absortos pelos intentos da reestruturação do capital.

Define-se aqui que a tecnologia tal como é estruturada hoje é destituída de sentido humano-societal. Em suma, o potencial e alcance dos processos tecnológicos não almejam a melhora das condições de vida, em contraste ao que é divulgado largamente e sedimentado pelo senso comum. A tecnologia segue os parâmetros da acumulação capital, desprovida de quaisquer compromissos éticos, morais e sociais. A I.A é uma demonstração clara deste aspecto, uma vez que assume para si criações humanas sem o menor encargo sobre a obrigação de créditos, além de forjar cópias de produções sem o mínimo sinal de interesse de requerer consentimento das autorias. É o plágio socialmente aceito que cresce, é exclusivamente a busca por lucro através do apagamento do trabalho. A valorização do algoritmo e da plataformização pelas grandes corporações deve-se aos dados que contribuem para a hipervigilância dos trabalhadores (Antunes, 2020). Assim:

Que melhorias humano-sociais teremos com as práticas desenvolvidas pela Amazon e pela Uber, ambas com um leque de operações-padrão que vai desde a exploração e espoliação ilimitadas da força de trabalho até a extinção completa do trabalho humano, a exemplo dos carros sem motoristas presentes no projeto da “Uber do futuro”, ou ainda nas lojas da Amazon, já existentes nos Estados Unidos, que funcionam sem trabalhadores e trabalhadoras? O que essas plataformas digitais globais têm a oferecer estando crescentemente robotizadas, automatizadas, e cada vez com menos trabalho vivo? Se esse padrão vier a ser totalmente implementado, o que acrescentam de positivo para a humanidade?”. (Antunes, 2020, p. 22)

O avanço profundo das tecnologias equivale não apenas ao aperfeiçoamento da organização do trabalho, mas ao monitoramento do trabalho por meio das novas invenções. As plataformas digitais, os algoritmos e as demais recentes tecnologias concedem a possibilidade de absorção da mais-valia absoluta e relativa, através da hipervigilância dos trabalhadores. Aqui, o termo “hipervigilância” foi escolhido e se distingue do vocabulário dos textos base, em virtude da condição “proletariado de si próprio”, que traduz a exploração propagada como uma oportunidade. O trabalho informal e precarizado

é considerado como a liberdade de “empreender”, que, entretanto, resulta na responsabilização dos sujeitos, na transferência dos riscos do capital à classe trabalhadora.

Com Marx, aprendemos que quanto maior a capacidade de produção e reprodução do capital, maior a pobreza. Para se reproduzir, o capital precisa aumentar sua capacidade de produção pela conquista de novos mercados e pela intensa exploração dos antigos por meio da eliminação do trabalho ou de sua intensificação. Trata-se de um processo de precarização contínuo, em que a tecnologia age como uma espada de dois gumes. Ela tanto desestabiliza como abre um caminho de desenvolvimento para a absorção do excedente do capital. Em suma, os capitalistas em competição utilizam-se das tecnologias para inovar, em um processo contínuo de destruição criativa. (Antunes, 2020, p. 196)

O desafio em abordar a I.A é o de superar as fetichizações em torno da era informacional-digital, além das formas comuns previamente apontadas, como a falsa neutralidade das tecnologias ou a enganosa ideia de independência através dos trabalhos vinculados às plataformas. Existe ainda a dimensão da negação do trabalho, na qual há a errônea interpretação de que a I.A significa, não somente a substituição por completo da força de trabalho, mas na emancipação da mesma do trabalho humano.

Percebe-se que há uma invisibilização dos trabalhos em que se baseiam as ferramentas do ramo da I.A. As novas tecnologias sugerem a expansão do exército industrial de reserva e valem-se de produções já existentes, como mencionado, pois não criam valores propriamente. O ramo requer que seja constantemente sustentado, testado e aprimorado regularmente. As respostas geradas por ‘chatbots’, que simulam conversas e interações, supõem uma base de dados ampla, assentada no trabalho humano, que corrobora para a geração de respostas e tomada de decisões.

Producir IA é treinar algoritmos. Muitas vezes, quando uma plataforma sob a lógica algorítmica parece fazer algo por meio da tecnologia da IA, na verdade, isso está sendo redirecionado para inúmeros trabalhadores, uma rede de produção global de trabalho digital. A maior diferença ante o turco mecânico do século XVIII é que este dependia de um trabalhador altamente qualificado para ganhar dos grandes enxadristas de sua época. A IA, ferramenta determinante para o projeto do fim do trabalho, é extremamente dependente do trabalho humano em grande escala, e assim continuará sendo. (Antunes, 2020, p 199)

Faustino e Lipold (2023), discorrem sobre o colonialismo digital, fato recente, derivado do capitalismo tardio, mas que se diferencia dos conceitos de “colonialismo histórico”. O novo colonialismo dataficado gera transformações no mundo do trabalho combinado com o movimento expressivo de sujeição às tecnologias projetadas pelos países do norte. A tecnologia é ainda absorvida pelos estudiosos como expressão mais

pertinente da cultura humana e que está sujeita a disputas ideológicas, mas que, no capitalismo, é dissociada da cultura.

O capitalismo construiu subjetividades alienadas do produto de seu trabalho. Para isso, teve de aprofundar as separações e os isolamentos sociais. A cultura se apartou da tecnologia, como se esta não fosse também sua expressão e ambas não fossem social e historicamente condicionadas. A tecnologia se tornou uma espécie de solução mágica, cada vez mais distante da compreensão das pessoas. Quanto mais a indústria avança no processo de divisão do trabalho, quanto mais vai substituindo o trabalho vivo pelo trabalho objetivado, mais distantes ficam os trabalhadores da apropriação do fruto de seu trabalho. (Faustino; Lipold, 2020, p.21).

Tal efeito favorece o que os acadêmicos sustentam como teor ideológico que fundamenta o colonialismo digital, que são os mesmos substratos reconhecidos por Antunes, da enganosa neutralidade e liberdade por meio da tecnologia. Uma apuração consistente dos mesmos, ainda ratifica que não há possibilidade de superar problemas sociais somente com o estabelecimento de recursos digitais. Faustino e Lipold influenciam a monografia em questão ao acrescentarem que ainda se apresentam dimensões reprodutoras de desigualdades e discriminações por ferramentas do campo da I.A, valendo-se de uma avaliação sobre o racismo, a luta de classes, o imperialismo e o capitalismo tardio.

A digitalização e a dataficação não eliminaram o racismo, mas o reproduziram e, em alguns casos, o expandiram pela gestão algorítmica. Bancos de dados que portam decisões racistas ao alimentar os sistemas algorítmicos de machine learning, como uma rede neural artificial, têm gerado padrões racializados e modelos racistas para tratar novos dados. Assim, a chamada Inteligência Artificial baseada em dados pode não apenas reproduzir, mas também ampliar, discriminações que buscamos superar. Vivemos hoje uma informática de dominação, uma computação que bloqueia a tecnodiversidade e as possibilidades dos povos de criarem e recriarem seus aparatos tecnológicos. Mulheres, negros, povos originários são orientados a se contentar com a condição de usuários das soluções criadas pelas big techs. O colonialismo dissemina que o único modo de criar tecnologias é esse que nos subordina e nos modula. (Faustino e Lipold, 2020, p.20)

Faustino e Lipold (2023), complementam as sucessivas tentativas de aproximação do objeto, ao abrangerem uma crítica que faz associação às novas tecnologias, o imperialismo e o capitalismo tardio. A tese alinha-se com a fundamentação teórica adotada, uma vez que integra os estudos que avaliam a expansão e intensificação da tecnologia sob um viés de extração de mais-valor, mas supera o que foi mencionado ao examinarem que uma tecnologia de forma explícita em função do capital, esvaziada assim de sentido humano-societal, não produz outra coisa senão exploração e dominação.

Sob o alicerce do metabolismo do capital e dos padrões de acumulação, a

tecnologia contemporânea produz e reproduz desigualdades inerentes ao sistema capitalista. Sob essa perspectiva materialista-histórica, as referências apontam os efeitos do capitalismo tardio e destacam como o capitalismo ainda se apropria da mais-valia, ainda possui a centralidade do trabalho como produção de valor, mas, além disso, no estágio de “colonialismo digital” revela a manutenção e intensificação da hegemonia do poder baseadas no imperialismo.

O colonialismo digital é a dominação de territórios e povos mediado pelo monopólio da tecnologia por países desenvolvidos em aspectos tecnológicos e econômicos, enrijecendo o efeito do capitalismo dependente. As tecnologias no contexto da indústria 4.0, apesar de seus elementos disruptivos que a diferenciam das demais fases da indústria, ainda incorpora em si o escopo das estruturas de dominação de raça e classe. O colonialismo digital é a reatualização das formas de dominação e influência.

A sociedade onde se medeiam os caminhos e os sentidos do assombroso desenvolvimento tecnológico em curso segue sendo a velha sociedade capitalista, em todas as já conhecidas facetas da automação voltada à extração e valorização do valor, mas essa “velha” demonstra ter rejuvenescido ao dar à luz “novas” possibilidades de exploração e dominação. Um novo que não rompe com o velho, mas o atualiza. É essa atualização que nos interessa, mas ela não pode ser entendida sem um exame preciso daquilo que ela mantém e intensifica. (Faustino e Lipold, 2020, p.27)

A tecnologia, como cultura, está sujeita a disputas ideológicas, diante da afirmação e do aporte teórico formulado, admite-se que a tecnologia, conforme é disponibilizada hoje, não é neutra, está estruturada como mecanismo de exploração no colonialismo digital. A tecnologia, sob a lógica de acumulação capitalista, traz consigo não somente a viabilização do lucro, mas também os desvalores de um sistema econômico que gera e é mantido por segregação social. Os progressos tecnológicos, apesar de suas potencialidades, se resumem, na realidade, em artifícios inéditos e sofisticados de dominação. Mesmo perante o exponencial progresso tecnológico, ainda permanecem as mazelas sociais, ou até intensificadas pelo colonialismo digital. A I.A é a exteriorização mais marcante do colonialismo digital, uma vez que na fase vigente do capitalismo, os dados passam a ser matéria prima.

Esse novo arranjo técnico produtivo subsume cada vez mais a vida humana, o ócio, a criatividade, a cognição e os processos teleológicos às lógicas extrativistas, automatizadas e panópticas do colonialismo digital. Não se trata, aqui, de simples alteração dos ritmos de vida ou mesmo da percepção humana em decorrência da introdução de novas tecnologias, como poderia se presumir, e sim da manipulação

intencional da cognição humana por grandes corporações empresariais a partir dessas tecnologias com vistas à ampliação da acumulação de capitais. É um verdadeiro saque milionário de informações transformadas em ativos econômicos, perpetrado por corporações imperialistas que extraem, armazenam e processam dados, expertise e padrões sociais, quantificando parte fundamental de nossa vida para melhor mercantilizá-la. (Faustino e Lipold, 2020, p.93).

Lançamentos no ramo da I.A, emergiram em meio à pandemia e desde então têm sido um sucesso absoluto. Diante dos esforços destinados a analisar as condições materiais, históricas, econômicas e sociais que ditam os investimentos em tecnologia, é possível mensurar a I.A fundamentada nas relações sociais, capital e trabalho. A I.A enrijece o controle, consolida ainda mais a hegemonia do poder sem precedentes e quase absoluto à referida parte do globo somados a isso são arranjos da reestruturação do capital, repercute no mundo do trabalho e produzem, ou, simultaneamente, reproduzem desigualdades.

2. Serviço Social e Inteligência Artificial

Na segunda seção deste projeto demonstra-se o apelo em discutir o Serviço Social inserido na divisão sociotécnica do trabalho, pretendendo captar como os fenômenos aferidos anteriormente da implementação das novas tecnologias atingem a categoria. Devido à carência de produções sobre o Serviço Social e I.A, artigos sobre TIC's subsidiaram o trabalho.

Desse modo, é essencial discutir o significado social do Serviço Social, a partir do projeto ético-político que caracteriza a autoimagem da profissão e os desafios que emergem do trabalho do assistente social, frente aos processos de automação e substituição do trabalho vivo por trabalho morto. Os argumentos aqui constituídos revelam valores e princípios da profissão que estão expressos no código de ética profissional e nas diretrizes curriculares da ABEPSS. Por fim, desvelam-se os sentidos imbricados no projeto curricular de 1996 para posteriormente identificar se o uso de '*chatbots*' impacta a formação dos estudantes da graduação de Serviço Social na Universidade de Brasília.

2.1 Serviço Social na divisão sociotécnica do trabalho e projeto ético-político

O capítulo a seguir busca discernir sobre o sentido social da profissão de Serviço Social, que só pode ser apurado a partir de sua inserção no cenário social e na divisão

sociotécnica do trabalho, ou seja, a categoria profissional só existe mediante determinadas condições históricas. O Serviço Social responde às necessidades sociais.

O Serviço Social só pode afirmar-se como prática institucionalizada e legitimada na sociedade ao responder a necessidades sociais derivadas da prática histórica das classes sociais na produção e reprodução dos meios de vida e de trabalho de forma socialmente determinada. (Iamamoto e Carvalho, 2005, p. 22)

Iamamoto e Carvalho (2005), reconhecem que o Serviço Social se constitui enquanto profissão quando considerado como uma resposta às necessidades sociais provenientes da sociedade de classes. O marco para a amplificação da divisão do trabalho social indica o instante específico onde as necessidades sociais passaram a serem orientadas pelo mercado, pela produção, se transformando e se complexificando até a divisão sociotécnica do trabalho. A divisão do trabalho possui um caráter social, visto que deriva os vínculos dos sujeitos à particulares setores profissionais, onde o trabalho produzido só possui sua relevância social revelada, quando identificada como pertencente à uma dinâmica societária estabelecida. A divisão social é, ainda, concebida a partir da alienação do trabalho. É diante dessa conjuntura em que se assenta o Serviço Social e por meio dela deve ser percebida. Por conseguinte, a formação técnica especializada de Serviço Social emerge a partir do avanço do capitalismo, e mesmo que possua suas características singulares, ainda é sujeita aos intentos da divisão do trabalho e do metabolismo social do capital.

Trata-se de uma forma específica da divisão do trabalho, cujo elemento fundamental é que os indivíduos produzam mercadorias. Refere-se à divisão de trabalho, de estrutura histórica determinada, na qual o indivíduo se encontra determinado pela sociedade. O caráter social de seu trabalho só se manifesta no conteúdo do trabalho quando, como membro de um complexo social, produz para as necessidades dos demais, estando submetido a uma dependência social. Seu trabalho privado torna-se trabalho geral e seu produto um produto social, que responde a necessidades sociais. (Iamamoto e Carvalho, 2005, p. 24)

Com base nisso, o Serviço Social participa da reprodução das relações de classes e é atravessado pelo antagonismo entre as mesmas. O capitalismo é permeado por conflitos de interesse, à medida que ocorre a expropriação de mais-valia também se acirram os conflitos e as correlações de força entre as classes, que possuem interesses inconciliáveis.

Afirma-se como um tipo de especialização do trabalho coletivo, ao ser expressão de necessidades sociais derivadas da prática histórica das classes sociais no ato de produzir e reproduzir os meios de vida e de trabalho de forma socialmente

determinada. O desenvolvimento das forças produtivas e as relações sociais engendradas nesse processo determinam novas necessidades sociais e novos impasses que passam a exigir profissionais especialmente qualificados para o seu atendimento, segundo os parâmetros de “racionalidade” e “eficiência” inerentes à sociedade capitalista. (Iamamoto; Carvalho, 2005, p. 101)

Ao mesmo tempo em que ocorre a apropriação privada do trabalho socialmente produzido, conserva-se o estado de exploração. O Serviço Social é componente da sociedade, por isso não está isento dessa realidade, as circunstâncias que regulam o exercício da profissão são um reflexo das relações sociais e da historicidade em que é determinada. Ante o que fora posto, o Serviço Social é perpassado por interesses polarizados das distintas classes sociais e por disputas ideológicas. A categoria só pode ser legitimada, a partir das relações e condições sociais que lhe conferem significado.

Reproduz também, pela mesma atividade, interesses contrapostos que convivem em tensão. Responde tanto a demandas do capital como do trabalho e só pode fortalecer um ou outro polo pela mediação de seu oposto. Participa tanto dos mecanismos de dominação e exploração como, ao mesmo tempo e pela mesma atividade, da resposta às necessidades de sobrevivência da classe trabalhadora e da reprodução do antagonismo nesses interesses sociais, reforçando as contradições que constituem o móvel básico da história. (Iamamoto; Carvalho, 2005, p. 99)

Em consonância com o que fora delineado, cabe dar ênfase à decisão política do sujeito, o assistente social em suas atribuições e competências pode atuar como mediador dos interesses do capital ou dos trabalhadores. Segundo Iamamoto e Carvalho (2005), o Serviço Social pode tanto protagonizar na manutenção do *status quo*, quanto também para a construção de um projeto político alternativo. Tal cenário requer dos profissionais uma fundamentação teórica que permita assumir as responsabilidades do exercício profissional, que através do planejamento de suas técnicas e clareza das repercussões envolvidas em suas deliberações.

Em síntese, o Serviço Social apresenta um caráter político. A ação profissional está intimamente subordinada aos efeitos políticos que produz. Pode-se ponderar que há contradições na sociabilidade capitalista que se manifestam igualmente no Serviço Social, não servindo unicamente como mecanismo do capital, mas, transparece também como um possível dispositivo de resiliência e tensão pelos trabalhadores. O Serviço Social, enquanto profissão incorporada na divisão social do trabalho, deve-se à consciência da questão social, seu objeto de trabalho que notoriamente também possui uma natureza dúbia. Conceitua-se por questão social, as expressões da contradição capital e trabalho,

produzidas e reproduzidas, além da inserção da classe trabalhadora no cenário político, exigindo a proposição de soluções às necessidades sociais (Iamamoto, 2005).

Apesar do Serviço Social em sua gênese estar atrelado às classes dominantes como meio de sustentar seu poder e autoridade em agravio à classe trabalhadora, o movimento de reconceituação oportunizou a construção de um projeto ético-político da profissão, que renovou a maneira de pensar a profissão, ampliando o conhecimento sobre as estruturas sistêmica, expondo as contradições inerentes ao capitalismo e as tendências conservadoras da profissão. José Paulo Netto (1999), apoiado na teoria social, descreve que os seres sociais atuam teleologicamente, isto é, incidem sobre a realidade social objetivando uma finalidade definida. Os homens possuem uma capacidade teleológica, que implica em toda ação humana, possui uma direção, busca alcançar metas e objetivos específicos, previamente idealizados, um projeto. Frente a isso, pode-se vislumbrar que existem projetos societários que são inevitavelmente, em uma sociedade de classes, projetos de classe também.

Trata-se daqueles projetos que apresentam uma imagem de sociedade a ser construída, que reclamam determinados valores para justificá-la e que privilegiam certos meios (materiais e culturais) para concretizá-la. Os projetos societários são projetos coletivos; mas seu traço peculiar reside no fato de se constituírem como projetos macroscópicos, como propostas para o conjunto da sociedade. Somente eles apresentam esta característica – os outros projetos coletivos (por exemplo, os projetos profissionais, de que trataremos adiante) não possuem este nível de amplitude e inclusividade. Em sociedades como a nossa, os projetos societários são, necessária e simultaneamente, projetos de classe, ainda que refratem mais ou menos fortemente determinações de outra natureza". (NETTO, J.P. 2006, p.02)

Netto (2006), relata que na ordem do capital, os projetos societários que se orientam pelos interesses da classe trabalhadora são sucateados por condições menos favoráveis para defrontar os projetos da classe dominante. O projeto profissional consiste na autoimagem da profissão.

Os projetos profissionais apresentam a auto-imagem de uma profissão, elegem os valores que a legitimam socialmente, delimitam e priorizam seus objetivos e funções, formulam os requisitos (teóricos, práticos e institucionais) para o seu exercício, prescrevem normas para o comportamento dos profissionais e estabelecem as bases das suas relações com os usuários de seus serviços, com as outras profissões e com as organizações e instituições sociais privadas e públicas (inclusive o Estado, a que cabe o reconhecimento jurídico dos estatutos profissionais). (Netto, J. P. 2006, p. 02)

O projeto profissional do Serviço Social é expressamente vinculado a um projeto societário que se opõe à ordem social vigente e representa a superação da dominação de classe. Isto é, o Serviço Social, a partir da reconceituação, despiu-se de sua roupagem "neutra", que na realidade era marcada por valores conservadores e alinhou-se aos

interesses da classe trabalhadora.

É pertinente salientar que os projetos profissionais não são fixos e imutáveis, mas dinâmicos e adaptáveis para lidar com as mudanças no âmbito das necessidades sociais, com as transformações societárias e também diante do avanço teórico e das técnicas da profissão. O projeto reconhece como valor ético central a liberdade como possibilidade de escolha e, por esse motivo, a responsabilidade com a emancipação dos seres sociais. Ademais, politicamente, assume uma conduta em defesa da equidade e da justiça social.

É no trânsito dos anos oitenta aos noventa do século XX que o projeto ético-político do Serviço Social no Brasil se configurou em sua estrutura básica – e, qualificando-a como básica, queremos assinalar o seu caráter aberto: mantendo seus eixos fundamentais, ela é suficientemente flexível para, sem se descharacterizar, incorporar novas questões, assimilar problemáticas diversas, enfrentar novos desafios. Em suma, trata-se de um projeto que também é um processo, em contínuo desdobramento. (Netto, J. P., 2006, p.02)

Acrescenta-se que o Serviço Social inserido na divisão sociotécnica do trabalho também implica o reconhecimento dos assistentes sociais enquanto classe trabalhadora, igualmente afetados pelas mudanças no mundo do trabalho. São impactados com a intensificação do ritmo de trabalho e a hipervigilância, devido à implementação de novas tecnologias. Dessa forma, faz-se crucial para os profissionais com vistas a zelar pelo cumprimento do projeto ético-político frente aos desafios que se firmam no presente panorama, consolidar um debate acerca do trabalho dos assistentes sociais mediado pelas novas tecnologias.

2.2. Serviço Social em tempos de avanço tecnológico

Dessa maneira, o projeto ético-político está em constante construção e oferece corpo suficiente para a condução de uma reflexão ética sobre o uso de I.A no plano do Serviço Social. Concerne à pesquisa apreender a partir da discussão elaborada sobre o projeto ético-político, se o uso das tecnologias da esfera da I.A está em harmonia princípios éticos e políticos da profissão ou se constituem-se como uma ofensiva neoliberal. A apuração por pesquisas que abordem especificamente sobre a I.A na área do serviço social indicou carência notória de bibliografia, tendo em vista que os estudos ainda são muito recentes, por isso não há um montante de dados ou artigos satisfatórios sobre. Assim, serão utilizados trabalhos que abordem o incremento das TIC's.

As TIC's estão cada vez mais corriqueiras no cotidiano dos indivíduos. É fato que a pandemia da COVID-19 consolidou o uso dessas tecnologias, pois por meio das TIC's efetuaram-se estratégias de contorno à situação de emergência e de indispensável

isolamento social, que permitiram a substituição da presença física por conexões virtuais. Mas no que tange ao incremento das tecnologias para a redução de desigualdades sociais, nas políticas públicas, algumas peculiaridades têm sido notadas, como barreiras no acesso às ferramentas.

Embora o uso das tecnologias de ponta seja associado ao ramo produtivo, este artigo parte do suposto de que as TIC são expressões da ciência, produtos do trabalho coletivo, partícipes também do trabalho improdutivo e meios usados para fins paradoxais. (tecnologias de informação e de comunicação políticas sociais e o trabalho de assistentes sociais (Cavalcante; Prédes, 2022, p. 112)

Os autores, Cavalcante e Predes (2022), assinalam que as tecnologias digitais também se ramificaram em esferas não produtivas: a título de exemplo, se inseriram nas políticas públicas e desde a pandemia e o seu uso se expandiu no trabalho dos assistentes sociais. Mas o uso de TIC's nas políticas públicas remonta um período bem distante da pandemia, quando, em 1974, cria-se a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência, a DATAPREV (Cavalcante e Predes - Tapajós, 2003). Então, deduz-se que o uso de TIC's nas políticas públicas não é algo novo, apesar da intensificação crescente deste quadro.

Nessa direção, destacam-se a relevância e a pertinência de se estudar os impactos das TIC nas políticas sociais, através de processos institucionais que envolvem o trabalho de assistentes sociais, profissionais que se inserem nos fluxos de atendimento à população usuária de serviços sociais. Tal participação se estabelece por ações de orientação social, encaminhamentos para fins de acesso a serviços e benefícios, trabalhos educativos que socializam informações, estudo social para fins de emissão de parecer social que possa compor processos de concessão de benefícios, entre outros. Este cotidiano profissional tem sido crescentemente atravessado e mediado pelo uso de tecnologias digitais, cujos atributos precisam ser mais bem conhecidos (Cavalcante; Prédes, 2022,pág 118)

Cavalcante e Prédes (2022), demonstram a dataficação¹ do Benefício de Prestação Continuada (BPC) como parte da gama de modificações e implementos digitais nas políticas sociais. Tal fenômeno, como destacam as pesquisadoras, não é decorrente apenas do aperfeiçoamento das técnicas envolvidas, pois a tecnologia é absorvida inteiramente pelo modo de produção dominante e a dataficação das políticas sociais reverbera diretamente no trabalho dos assistentes sociais. De antemão, o artigo em questão identifica que por trás do fenômeno da dataficação e do uso das TIC's na política social, há a subsunção do trabalho ao capital.

¹ Dataficação corresponde ao processo de quantificação e tratamento de informações do âmbito da realidade em dados digitais.

[...]toda produção capitalista, à medida que não é apenas processo de trabalho, mas ao mesmo tempo processo de valorização do capital, tem em comum o fato de que não é o trabalhador quem usa as condições de trabalho, mas, ao contrário, são as condições de trabalho que usam o trabalhador: só, porém, com a maquinaria é que essa inversão ganha realidade técnica palpável. Mediante sua transformação em autônomo, o próprio meio de trabalho se confronta, durante o processo de trabalho, com o trabalho morto que domina e suga a força de trabalho viva (Cavalcante; Prédés, 2022, p. 116)

O artigo debate a ideia de subsunção real a partir da inclusão do maquinário na produção ao sujeitar o trabalho vivo ao trabalho morto, mas acentua que do trabalho morto, apenas, não se extrai valorização alguma. O trabalho humano passa a ser objeto de controle dos maquinários aos quais se subordinam, atendendo aos ritmos diferenciados e automatizados dos aparelhos.

Desde o período industrial, esse fetichismo em torno do processo de produção se prova presente, causando o afastamento do trabalhador a alçada do fazer, do ritmo e do modo da execução de seu trabalho. Com a crise do capital de 1970, novas tecnologias integram a produção, controlando e intensificando esse processo, mas isso não resolve o problema central, entre as taxas destoantes de produção e consumo. As tecnologias não representam a solução de um problema com determinações sociais.

Conforme Cavalcante e Prédés (2022), as tecnologias são resultado de um extenso processo cumulativo. Mas o marco histórico que delimita como as máquinas tornaram-se cruciais para o capital remete à reestruturação produtiva, quando a tecnologia renova-se estendendo suas funções. Diante do exposto, as tecnologias passaram a transcender a esfera de execução de tarefas, proporcionando a automatização mediante às novas propriedades desenvolvidas de tomada de decisão e aprendizado. Assim, tornaram-se necessárias ao processo de sobreposição do trabalho morto sobre o trabalho vivo.

Em meio ao quadro pandêmico, as TIC's constituíram-se como pilares à forma como o trabalho é ordenado hoje, sendo esse padrão qualificado como a “nova morfologia do trabalho”. O Serviço Social, na divisão sociotécnica do trabalho, também está sujeito às transformações que ocorrem no mundo do trabalho. E, com isso, é preciso apropriar-se das TIC's no contexto das políticas sociais para verificar qual projeto societário está sendo vislumbrado diante dessas práticas. As TIC's estão de fato ampliando o acesso à direitos ou se direcionam por um incessante anseio por produtividade e uma prática esvaziada de sentido crítico? Fábio dos Santos (2019), registra que a partir de 1990 um projeto neoliberal vigora no Brasil, sendo o investimento em tecnologias informacionais um de seus desfechos.

Primeiramente na área de Previdência Social, através da Empresa de

Processamento de Dados da Previdência Social (DATAPREV) criada na década de 1970, com importante reforço nos anos seguintes. Na sequência, quando da constituição do Sistema Único de Saúde (SUS), por meio do Departamento de Informática do SUS (DATASUS) e, depois, pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS), donde advieram vários sistemas vinculados aos programas sociais como Cadastro Único (CadÚnico), Sistema de Gestão do Programa Bolsa Família (SIGPBF), entre outros. Essas novas ferramentas vêm promovendo alterações nos processos de trabalho, imprimindo novo ritmo e racionalização do tempo, com implicações de ordem operacional e na perspectiva da reprodução da racionalidade formal hegemônica na sociabilidade capitalista” (Santos, 2019, p.01)

Santos (2019) faz um apanhado geral desde a criação do sistema e-GOV e suas intenções de enxugamento da máquina pública e do princípio da eficiência, para realizar mais trabalho com menos aportes na gestão federal até o CadÚnico. O autor aponta que tais “coincidências” são na verdade, um movimento global de retração do Estado, diminuição de contratação de servidores públicos e propagação de sistemas informacionais eletrônicos. Nesse rumo, foram investidos em tecnologias e começaram a surgir o DATAPREV, posteriormente o DATASUS em 1990, SIGPBF, SIBEC, até o CadÚnico.

Fábio Santos (2010) declara que tais sistemas extraem o conhecimento técnico-profissional para o sistema informacional em razão do acúmulo de demandas e a ausência de recursos humanos necessários para saná-las. Os sistemas citados são fundamentados por operações matemáticas que racionalizam o tempo necessário para a realização de algumas tarefas, acarretando na intensificação do ritmo de trabalho e ainda, como anteriormente discutido, habilitam o seu controle.

Santos (2019), argumenta que os sistemas de informação se caracterizam enquanto programações de disposição fiscalizatória, uma vez que realizam o levantamento do volume de tarefas realizadas que em seguida servirá como indicador de performance de cada trabalhador. Assim, os assistentes sociais são avaliados constantemente e submetidos à uma lógica produtivista, comprometendo a qualidade do serviço em função da quantidade.

Em 2021, o BPC sofreu mudanças nos critérios de renda, encarregando o DATAPREV e o Instituto Nacional do Seguro Social de partilharem o encargo de tomar as medidas operacionais. Há indícios de que além da equipe de perícia médica e do Serviço Social, softwares ingressaram no processo de avaliação. Além da alteração do texto ter deixado os usuários carentes de informações essenciais e destituir a avaliação social de seu lugar de significância, ainda afeta, de forma indireta, a autonomia dos trabalhadores, tendo em vista que uma avaliação social possui uma complexidade que não poderá ser traduzida em linguagens matemáticas, pois são apreciações diferentes.

No artigo. 4o, a Lei definiu o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e a DATAPREV, aquela primeira empresa pública do ramo das TIC criada para a gestão dos dados relativos aos segurados da Previdência Social, como as instâncias responsáveis para tomar as medidas operacionais. Assim, além da participação da Perícia Médica Federal e do Serviço Social do INSS na avaliação dos requerimentos, essa alteração legislativa dá o indicativo de que a linguagem da matemática, base do desenvolvimento de software pelos trabalhadores da Ciência da Computação, será acionada para delimitar que dados serão considerados para o ‘critério de renda familiar’. (Cavalcante; Prédes, 2022, p.120)

O cálculo da renda familiar *per capita* passou a prescindir da avaliação social para considerar o acesso ou a negativa do benefício. Com a automatização, através da integração entre os sistemas do cadastro único e o da previdência, o usuário passa a ser classificado por um cálculo que determina a sua pontuação, além de delimitar o seu acesso ou não. A realidade é de um circuito de dataficação que se instaura nas políticas públicas e tende a se alastrar para outras políticas sociais. Decisões são tomadas sem nenhuma supervisão humana, ferindo a autonomia dos profissionais envolvidos e a transparência aos cidadãos que evidentemente não são contemplados no quesito de plena ciência dos critérios envolvidos na análise. A dataficação, pleiteada muitas vezes como sinônimo de eficiência, pode prejudicar a vida de diversos cidadãos. Por essa razão, entende-se que a averiguação objetiva dos casos pode reproduzir desigualdades sociais.

É importante ressaltar que o software para esse fim não terá condições de extrair dos big data existentes o complexo de dados coletados e interpretados durante a avaliação social, porém o objetivo traçado pelo INSS e pela DATAPREV pode ser diminuir o tempo de análise dos pedidos sem ampliar o número de analistas do Seguro Social do Instituto. (Cavalcante; Prédes, 2022, p. 120)

Portanto, é de suma relevância pesquisas que refletem sobre os efeitos que o uso das TIC 's ocasiona no trabalho do assistente social, tendo em vista os dilemas enfrentados, até mesmo éticos. Faz-se necessário reiterar que o objetivo da pesquisa não é posicionar-se de forma reducionista e banal sobre a tecnologia, mas sim, criticar os determinantes por trás do acréscimo das TIC 's nas políticas sociais. Um dos elementos, que Mascarenhas e Tavares (2024) elencam como condicionantes para este panorama, além das ações ultraneoliberais dos governos Temer e Bolsonaro, deve-se a Emenda Constitucional (EC) número 95 redigida em 2016, que contribui para a distorção das políticas sociais como gastos ao estipular um teto de gastos, reduzindo assim os investimentos estatais, afetando diretamente a oferta dos serviços, e o esfacelamento da proteção social.

Em face da cultura de austeridade fiscal que se fincou ao Estado, a administração pública segue operando sob uma racionalidade de otimização de recursos. É nesse sentido

que as TIC's se instalaram nas políticas públicas, não por um enredo de propiciar uma qualidade nos serviços prestados, mas como meio de racionalização a qualquer custo e intensificação do trabalho.

A partir deste entendimento acerca do trabalho no capitalismo, as reflexões construídas sobre o trabalho de assistentes sociais asseveram que serão afetadas duplamente pelas alterações decorrentes da utilização das TI e TICS. Na condição de trabalhadoras assalariadas, executando o trabalho intermediado pelos processos de trabalho das políticas sociais, incluindo aqueles efetuados por meio das tecnologias da informação, pois, ao vender sua força de trabalho, não têm o poder para definir nem o seu salário, nem a sua jornada de trabalho, nem as condições por meio das quais o trabalho será executado. E, na atuação direcionada aos usuários se deparam com demandas decorrentes das consequências da precarização do trabalho na vida dos trabalhadores pauperizados. (Mascarenhas; Tavares, 2024, p.264)

Em concordância com as autoras Mascarenhas e Tavares (2024), é nítido que as políticas sociais estão cada vez mais dependentes das TIC's, fato que impacta diretamente no trabalho dos assistentes sociais circunscritos nessa conjuntura, trazendo à tona desafios à atuação. Isso acontece também coagindo os profissionais de Serviço Social à uma atuação cada vez menos criativa, por intermédio de um gerencialismo entranhado na gestão das políticas sociais. Em consequência disso, observa-se que não há consonância entre o projeto ético-político do Serviço Social e o perfil traçado para adequar-se às imposições do atual padrão gerencialista no âmbito dos serviços públicos.

Assim como os demais trabalhadores, o trabalho de assistentes sociais está submetido à lógica e ao regramento das organizações contratantes de sua força de trabalho e se caracteriza também pela precarização e flexibilização das condições de trabalho, as exigências da execução de multitarefas, diminuindo o poder do trabalhador de expressar os conhecimentos próprios da sua profissão, como também o acúmulo de conhecimentos adquiridos no decorrer do trabalho desenvolvido. Em um certo sentido, o trabalho passa a ser orientado para atender às exigências e requisições dos espaços sócio-ocupacionais, cuja execução estará sob a responsabilidade das equipes técnicas, realçando a premissa de que todos os trabalhadores são competentes para responder as requisições institucionais e o descolamento do atendimento dos usuários da identificação das necessidades para as características que respondam aos critérios institucionais, acelerando processos de flexibilização e a tendência ao compartilhamento das competências, inclusive as previstas em lei. (Mascarenhas; Tavares, 2024, pág 265)

É válido afirmar que a maneira com que as TIC's reverberam no trabalho das assistentes sociais varia. Contudo, as pesquisadoras ainda trazem uma perspectiva de resistência e reinvenção frente ao fomento das TIC's, destacando suas potencialidades de democratização de informações. Nesse sentido, uma estratégia de uso das TIC's que poderia tornar-se benéfica envolveria aplicá-las para fins de simplificar e aprimorar os meios de controle, participação social, planejamento ou até mesmo monitoramento. Por

esse motivo, é indispensável que as assistentes sociais discutam as ferramentas tecnológicas, com vistas à produção de bases éticas, teóricas e técnicas que orientem a categoria profissional.

Outro caso que demonstra a pertinência da tratativa das TIC's pelo segmento de assistentes sociais, foi a implementação do teletrabalho. O CFESS (2021) emitiu uma nota que corresponde às expectativas da pesquisa ao abordar que o caráter do Serviço Social, que atende, em sua maioria, uma população que exibe um determinado perfil socioeconômico e possui necessidades relacionadas às expressões da questão social, e que, por isso, faz do trabalho presencial algo crucial. Apesar de não haver impedimentos normativos à prática do teletrabalho, interpreta-se que há limitações a esse tipo de modalidade para o Serviço Social, mas que perante o contexto excepcional de pandemia, fez-se preciso manter o isolamento social.

Frisa-se que no momento da construção deste trabalho, o CFESS ainda não tem resoluções que explorem a temática da Inteligência Artificial, por isso, serão percebidas através do comunicado mencionado, que apresenta correspondências com a temática da pesquisa. No comunicado, o CFESS (2021) ainda enfatiza que o uso das TIC's deve ser avaliado, além de que há limites éticos e técnicos a serem considerados. Foram realizadas proposições, sem ferir a autonomia relativa dos assistentes sociais, mas como um alerta-preventivo de que mesmo em contextos de crise sanitária e trabalho intermediado por TIC's, o Serviço Social possui um projeto ético-político ao qual se vincula e tem a responsabilidade para com os usuários.

Nossa defesa é de um processo reflexivo e planejado, que possa observar, a partir das particularidades do nosso trabalho profissional, quais os compromissos com valores e princípios éticos inegociáveis, antecipando análises sobre possíveis infrações éticas e o que seria violador para a população usuária em um contexto de ataque aos direitos e à vida. Em especial, este debate ganha relevo quando tratamos dos desafios que o atual contexto nos coloca em relação à emissão de opinião técnica, advinda de um estudo social. (BCFESS, 2021, p. 10)

O CFESS (2021) defende que as ferramentas digitais em questão não podem se confundir com a finalidade do trabalho profissional, devendo servir de auxílio para assegurar o acesso à direitos. O posicionamento serve como base para indicar que o código de ética serve como um parâmetro para a atuação profissional, então, por isso, através do Código de Ética e das Diretrizes Curriculares da ABEPSS, faz-se primordial realizar apontamentos sobre o uso de '*chatbots*', ferramentas de I.A, pelos estudantes universitários da Universidade de Brasília.

A partir do Movimento de Reconceituação do Serviço Social, que ressignificou a

prática profissional através de revisões das bases teórico-metodológicas, uma ampla discussão sobre ética sondou a profissão nos anos posteriores a 1970. Em seguida, é aprovado o código de ética de 1986, reatualizado em 1993, que se apropria dos fundamentos ontológicos do ser social e versa sobre a relação entre o projeto profissional, defesa de direitos e projeto societário. O Código de Ética de 1986 consolidou-se como um verdadeiro marco para o Serviço Social, pois nesse processo há uma nova ética em ascensão que concebe com êxito a ruptura com abordagens conservadoras assentadas no neotomismo e positivismo.

Para assimilar os princípios do Código de Ética de 1993, é preciso discernir brevemente sobre o de 1986 e sua notoriedade. Nos códigos anteriores, o Serviço Social era sustentado por concepções filosóficas do neotomismo e do positivismo, com uma ligeira variação em 1975 com a introdução do personalismo. O neotomismo é o pilar do pensamento da Doutrina Social da Igreja Católica e esteve presente no Serviço Social desde a sua gênese.

Oriundos de um pensamento filosófico de bases teológicas, os fundamentos e os valores afirmados pelo neotomismo só têm sentido no interior de uma lógica que supõe a aceitação de determinados princípios absolutos: a existência de Deus, de uma essência humana predeterminada à história e de uma ordem universal eterna e imutável, cuja ordenação e hierarquia se reproduzem socialmente nas diferentes funções exercidas por cada ser, em relação à sua natureza e às suas potencialidades. Na medida em que os valores e princípios afirmados por esse pensamento partem de princípios metafísicos, seus fundamentos são a-históricos: a subordinação do homem, da ética e dos valores às leis divinas leva a uma concepção essencialista, ou seja, que concebe a existência de uma essência humana transcendente à história, doadora de valores a todos os seres humanos. Nesse contexto, os valores adquirem um conteúdo universal abstrato: pertencem à natureza humana que emana de Deus. Assim, valores como pessoa humana, bem comum, perfectibilidade, autodeterminação da pessoa humana, justiça social são abstraídos de suas particularidades e determinações históricas, tornando-se referência para uma concepção de humano genérico que não se articula com o indivíduo social, em sua concretude histórica. (Barroco, M. L.; Terra, S., 2018, p.44)

Barroco e Sylvia (2013) vão considerar que os códigos passados, em relação ao código de 1986, continham uma pretensa neutralidade ético-política, pois os conceitos tratados, por exemplo, “bem comum”, seriam generalizações sem referencial histórico, sem pressupostos teóricos ou sentido social. Havia uma “lacuna” no interior da profissão, o que não significa que não se associava a um determinado projeto de sociedade. O código de ética de 1986 superou a ilusória da imparcialidade.

O conjunto das conquistas efetivadas no CE de 1986 pode assim ser resumido: o rompimento com a pretensa perspectiva “imparcial” dos Códigos anteriores; o desvelamento do caráter político da intervenção ética; a explicitação do caráter de

classe dos usuários, antes dissolvidos no conceito abstrato de ‘pessoa humana’; a negação de valores a-históricos; a recusa do compromisso velado ou explícito com o poder instituído. A partir de 1986, o CE passa a se dirigir explicitamente ao compromisso profissional com a realização dos direitos e das necessidades dos usuários, entendidos em sua inserção de classe’. (Barroco, M. L.; Terra, S., 2018, p. 48)

O código de ética de 1986 é decorrência de sua conjuntura histórica, de redemocratização da sociedade brasileira, de efervescência dos movimentos sociais e de organização política da classe trabalhadora. Barroco e Terra (2018), atestam que em 1990, em decorrência de uma fase histórica de políticas neoliberais de deterioração humana e da natureza, ocorre a reatualização do Código de Ética de 1993, pois embora fosse um ponto de virada da categoria profissional, ainda se revelou insuficiente.

O Código de Ética de 1993 buscava conservar os avanços do documento de 1986, e, para tal fim, este realiza a associação entre projetos societários e projeto profissional, salientando a centralidade do projeto ético-político para atuação, além de outros avanços, devido à maturação e aprofundamento das considerações apontadas no texto de 1986. Logo, o Código de Ética de 1986 é o rompimento com o conservadorismo do Serviço Social tradicional, mas o de 1993 é que sedimenta o projeto ético-político do Serviço Social.

Assim, o Código articulou dois níveis de orientação ética profissional que se vinculam organicamente: o presente e o devir mediado pelo trabalho profissional na perspectiva do seu alargamento e no horizonte de sua superação. Esse foi um dos avanços do CE de 1993 em face do CE de 1986, pois, ao estabelecer as mediações entre os projetos societários e profissionais, ofereceu respostas objetivas ao exercício profissional, explicitando a relação entre os valores essenciais e as suas formas de objetivação no âmbito das instituições, nos limites da sociedade burguesa, partindo do pressuposto que elas não se esgotam em si mesmas: devem ser realizados na perspectiva de seu alargamento, com a consciência crítica de seus impedimentos, na direção do fortalecimento das necessidades dos usuários, tratados em sua inserção de classe. (Barroco, M. L.; Terra, S., 2018, p. 60)

Desse modo, o Código de Ética, sendo o dispositivo orientador da conduta profissional, deve instruir a interpretação do uso da I.A, seja na formação, na graduação em Serviço Social, ou até mesmo no trabalho, nos espaços sócio-ocupacionais. O Código de Ética é composto por princípios, deveres, vedações e direitos que direcionam o exercício profissional, mas não se resume a isso. É o que as autoras, Barroco e Sylvia (2013), interpretam como a autoconsciência ético-política da categoria em determinado momento histórico.

Pode-se pensar que a ética extrapola a esfera do conjunto de normativas positivadas, do mero conteúdo teórico, e, sendo assim, integram também a ética profissional, as intervenções cotidianas mediadas por valores que objetivam modificar a

realidade social. O Código de Ética de 1993 fora idealizado a partir da noção de que o assistente social é parte da reprodução social, na qual, de forma contraditória, reproduz os interesses do capital e do trabalho paralelamente. Diante dessa afirmação, o profissional não conseguiria excluir uma de suas dimensões, mas pela sua opção política seria possível comprometer-se com a classe trabalhadora por meio de sua atuação profissional. Diante disso, ao relacionar o código de ética profissional com o uso de I.A no âmbito do Serviço Social, isso servirá para elencar quais limitações éticas se extraem do emprego dessas ferramentas para o trabalho ou estudo do assistente social.

I. Reconhecimento da liberdade como valor ético central e das demandas políticas a ela inerentes - autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais; II. Defesa intransigente dos direitos humanos e recusa do arbítrio e do autoritarismo; III. Ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis sociais e políticos das classes trabalhadoras; IV. Defesa do aprofundamento da democracia, enquanto socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida; V. Posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática; VI. Empenho na eliminação de todas as formas de preconceito, incentivando o respeito à diversidade, à participação de grupos socialmente discriminados e à discussão das diferenças; VII. Garantia do pluralismo, através do respeito às correntes profissionais democráticas existentes e suas expressões teóricas, e compromisso com o constante aprimoramento intelectual; VIII. Opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação, exploração de classe, etnia e gênero; IX. Articulação com os movimentos de outras categorias profissionais que partilhem dos princípios deste Código e com a luta geral dos/as trabalhadores/as; X. Compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional; XI. Exercício do Serviço Social sem ser discriminado/a, nem discriminar, por questões de inserção de classe social, gênero, etnia, religião, nacionalidade, orientação sexual, identidade de gênero, idade e condição física". (Barroco, L. S.; Terra, S., 2018, p. 24)

Os princípios do Código de Ética servem como pilar de todo o regramento previsto, então devem ser percebidos como valores a serem apreciados durante a prática profissional. Analisa-se que, no tocante ao tema, sobressaem os princípios III, V, VIII e X. Dado os trabalhos utilizados como referência, o uso das TIC's no âmbito das políticas públicas com vistas ao enxugamento da máquina pública, têm infringido o princípio III, pelo qual a assistente social deve comprometer-se com a ampliação e garantia de direitos da classe trabalhadora.

Ainda nessa perspectiva, cabe ressaltar que a Maria Lucia Barroco e Terra Sylvia Helena avaliam que as assistentes sociais devem se contrapor a procedimentos autoritários e arbitrários adotados muitas vezes por figuras superiores ou até mesmo das próprias instituições que se contrapõem aos valores afirmados no Código de Ética. Assim,

avalia-se que à luz do Código de Ética do(a) assistente social pode-se conceber críticas referentes a como se implementa o uso das novas tecnologias no âmbito das políticas sociais e do Serviço Social.

O princípio fundamental V, que exige da categoria um posicionamento a favor da equidade e justiça social, que garanta a universalidade de acesso aos bens e serviços, também pode estar sendo violado, uma vez que sujeitos que possuem dificuldades relacionadas ao domínio das novas tecnologias ficam desassistidos perante as inovações. Dessa forma, constata-se que a cidadania não pode ser limitada ao letramento digital, deve abranger todo o tipo de necessidade e considerar as barreiras enfrentadas pela população usuária das determinadas políticas.

O princípio VIII diz, ainda, que o assistente social deve fazer opção por um projeto profissional que se vincula a uma construção de uma nova ordem social, então, a intervenção profissional é dotada de intencionalidade ética e igualmente política. Consequentemente, o Serviço Social deve estabelecer uma prática profissional crítica que indica um posicionamento anticapitalista. Isto posto, cabe ao Serviço Social realizar pesquisas sobre as novas ferramentas tecnológicas e constituir indicativos para qual deve ser a postura profissional diante das investidas de superexploração da mão de obra de maneira análoga aos investimentos digitais na sobreposição do trabalho morto sobre o trabalho vivo. Conforme o que foi tratado anteriormente, as tecnologias na instância das políticas sociais são um pretexto para o Estado neoliberal que, efetivamente, é um movimento de redução do escopo estatal, provocando a expansão do exército industrial reserva e precarização.

As Diretrizes Curriculares, aprovadas em 1996, pela Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social, ratificaram a demanda por uma revisão curricular para a profissão, atendendo às exigências da modernidade. Sustentadas pelas discussões que as antecederam, as diretrizes curriculares são um reflexo da mudança de paradigma no Serviço Social.

Os pressupostos norteadores da concepção de formação profissional, que informa a presente revisão curricular são os seguintes: 1- O Serviço Social se particulariza nas relações sociais de produção e reprodução da vida social como uma profissão intervintiva no âmbito da questão social, expressa pelas contradições do desenvolvimento do capitalismo monopolista. 2- A relação do Serviço Social com a questão social - fundamento básico de sua existência - é mediatisada por um conjunto de processos sócio-históricos e teórico-metodológicos constitutivos de seu processo de trabalho. 3- O agravamento da questão social em face das particularidades do processo de reestruturação produtiva no Brasil, nos marcos da ideologia neoliberal, determina uma inflexão no campo profissional do Serviço Social. Esta inflexão é resultante de novas requisições postas pelo reordenamento do capital e do trabalho, pela reforma do Estado e pelo movimento de organização

das classes trabalhadoras, com amplas repercussões no mercado profissional de trabalho 4- O processo de trabalho do Serviço Social é determinado pelas configurações estruturais e conjunturais da questão social e pelas formas históricas de seu enfrentamento, permeadas pela ação dos trabalhadores, do capital e do Estado, através das políticas e lutas sociais. (Brasil, 1996, p.06)

Dessa forma, pode-se perceber que a formação em Serviço Social também possui a finalidade de dar condições à capacitação teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa dos futuros assistentes sociais. As Diretrizes Curriculares possibilitam ao estudante de Serviço Social construir uma apreensão crítica da totalidade, apurar a formação histórica e os processos sociais inclusos na sociedade brasileira, assim, concebendo as particularidades do capitalismo dependente e do Serviço Social no Brasil, além de deter clareza do significado social da profissão.

Para avaliar o uso de ‘chatbots’ pelos estudantes de Serviço Social da Universidade de Brasília, primeiro é necessário compreender como se dispõe a graduação em Serviço Social. Convém comunicar, que o trabalho em questão inicialmente pretendia investigar-se e como a I.A repercutiu no trabalho do assistente social, tendo como hipótese o fato de que existem questões éticas referente ao uso dessas ferramentas em específico, porém, após uma consulta inicial, fez-se conveniente adequar o público-alvo em questão, devido aos parcisos recursos disponíveis para a execução do projeto e da quantidade insatisfatória de estudos sobre o tema. Acrescenta-se que o texto das Diretrizes Curriculares torna viável a análise crítica da I.A.

Em 20 de dezembro de 1996 foi promulgada a LDB (Lei 9394, de 1996) tornando oportuno o processo de normatização e definição de Diretrizes Gerais para o Curso de Serviço Social no espírito da nova Lei. Diretrizes estas que estabeleçam um patamar comum, assegurando, ao mesmo tempo, a flexibilidade, descentralização e pluralidade no ensino em Serviço Social, de modo a acompanhar as profundas transformações da ciência e da tecnologia na contemporaneidade. Os novos perfis assumidos pela questão social frente à reforma do Estado e às mudanças no âmbito da produção requerem novas demandas de qualificação do profissional, alteraram o espaço ocupacional do assistente social, exigindo que o ensino superior estabeleça padrões de qualidade adequados”. (Brasil, 1996, p.04)

O currículo aponta os princípios que norteiam a formação em Serviço Social, dentre os quais são relevantes a pesquisa: o trato teórico histórico-metodológico da realidade social e do Serviço Social, ética como princípio formativo, valorização das dimensões investigativas e interventivas, além da flexibilização na elaboração de currículos plenos. Considerando isso, a formação possui um sentido explícito e a ética da profissão se estende aos estudantes. As diretrizes ainda propiciam autonomia para atualização do currículo que contemple as problemáticas contemporâneas, com o propósito de conferir

dinamicidade ao currículo.

Por fim, pode-se conceber que o currículo idealizado pela ABEPSS, resultado de uma trajetória longa de debates internos, se assenta na vida social e requer dos assistentes sociais um posicionamento crítico frente às demandas. Portanto, é possível abordar os novos desafios que se evidenciam nos espaços sócio-ocupacionais, objetivando disponibilizar suportes teóricos suficientes às novas gerações de assistentes sociais e capacitar-las frente ao trabalho intermediado pelas TIC's, para que então seja possível figurar um juízo acerca da relação Serviço Social e I.A.

Propõe-se uma lógica curricular inovadora, que supere a fragmentação do processo de ensino-aprendizagem, e permita uma intensa convivência acadêmica entre professores, alunos e sociedade. Este é, ao mesmo tempo, um desafio político e uma exigência ética: construir um espaço por excelência do pensar crítico, da dúvida, da investigação e da busca de soluções. Esta nova estrutura curricular deve refletir o atual momento histórico e projetar-se para o futuro, abrindo novos caminhos para a construção de conhecimentos, como experiência concreta no decorrer da própria formação profissional. Esta é a grande moldura da configuração geral das diretrizes gerais aqui expressas. (Brasil, 1996, p.09)

As colocações aqui defendidas baseiam-se em evidências dispostas em princípios e valores disseminados pela categoria que orientam a atuação profissional, mas são documentos que não abordam especificamente a I.A, apenas indicam um posicionamento, construído a partir de perspectivas interpretativas. A partir dos núcleos constituintes do referido documento, o de fundamentos teórico-metodológicos da vida social, o de formação sócio-histórica da sociedade brasileira e do trabalho profissional, é viável instruir os futuros profissionais acerca das estratégias de reestruturação do capital e do implemento das TIC's pelo Estado neoliberal voltadas à austeridade fiscal.

CAPÍTULO 3 Projeto pedagógico em Serviço Social e I.A

O presente capítulo encerra a pesquisa, com a análise do projeto pedagógico do Serviço Social na UnB, de caráter onto-dialético, de forma generalista e crítica, e a problematização dos dados do formulário de opinião sobre uso de I.A respondidos pelos estudantes. A análise buscou apurar se os estudantes enfrentam questões éticas ao utilizarem de 'chatbots' para fins acadêmicos e quais os efeitos do uso de I.A sobre a formação dos voluntários.

3.1 Serviço social na Universidade de Brasília

As pesquisadoras Costa e Goin (2020), promoveram uma reflexão sobre os projetos

pedagógicos do curso de Serviço Social na Universidade de Brasília, tomando como referência as diretrizes curriculares da ABEPSS, que estabelece orientações teórico-metodológicas e ético-políticas para a formação. Estima-se, através das transformações advindas das diretrizes um determinado perfil profissional engajado, e, assim, avalia-se que a graduação se constitui enquanto cerne da profissão.

O ensino tem uma influência sobre a identidade da categoria, pois é o instante de contato com o arcabouço teórico que sustenta a intervenção profissional e dessa forma se consolida como momento eixo da profissão. O curso de Serviço Social surge na Universidade de Brasília em 1971, enquanto uma estratégia de transferência dos alunos da Sociedade Feminina de Instrução e Caridade, uma instituição de filantropia que encerrava as suas atividades. Destoante da proposta de formação atual, o currículo de 1970 pautava-se sobre a teoria positivista e disciplinas de Serviço Social de caso, grupo e comunidade, um reflexo da influência do repertório teórico-técnico estadunidense, que demarca a laicização da profissão. Em 1970 o Serviço Social carecia de nitidez ético-política, implicando uma prática fragmentada e disfuncional.

Apenas em 1982 ocorre uma mudança de paradigma oriunda de seminários que reuniram as instâncias representativas da categoria e culminaram na aprovação de um currículo mínimo para o Serviço Social que posteriormente veio a ser aperfeiçoado em 1996 como as Diretrizes Curriculares do curso de Serviço Social. Na Universidade de Brasília, a revisão do projeto pedagógico iniciou-se logo em 1993, pós ratificação do currículo mínimo, e ocorreu em três etapas.

Nessa esteira, a consolidação na UnB deu-se em três momentos, cada qual com sua devida relevância profissional e institucional: 1) início, em 1994, quando foi nomeada a primeira Comissão de Revisão; 2) entre 1995 e 1996, quando a referida Comissão, ao contar com novos membros, promove a adaptação do currículo em vigência; e 3) após a aprovação da Proposta Básica, em 1996, quando se deliberou pela revisão curricular a partir das orientações dispostas no documento legitimado em convenção, pela agora ABEPSS (Barroso; Goin, 2020, p. 4)

A primeira fase consistiu na designação de uma comissão que trabalharia na revisão curricular do Serviço Social na Universidade com essa finalidade, que se debruçaram em esmiuçar o perfil profissional que pretendiam formar, a dimensão teórico-metodológica que a formação deveria abordar e como se efetivaria o plano pedagógico. O empenho dessa equipe resultou em um primeiro esboço da Proposta Curricular do Serviço Social da Universidade de Brasília. Assim, as Diretrizes Curriculares se firmam enquanto um marco para o amadurecimento do Serviço Social na Universidade de Brasília, denotando o discernimento do sentido social da profissão (Costa; Goin, 2020).

Após 50 anos da revisão, o Serviço Social demonstrava-se enquanto um curso legitimado, com prestígio institucional e com um rigor crítico. A etapa subsequente prossegue com as alterações e gera reformulações que repercutiram sobre as componentes curriculares da Teoria Geral do Serviço Social e da Metodologia do Serviço Social, incorporando agora o caráter onto-crítico, pois comprehende-se que o método e a teoria são elementos indissolúveis da história. No terceiro momento, a dedicação concentrava-se em executar o novo currículo.

Nessa via de análise, é indiscutível que as Diretrizes Curriculares da ABEPSS reiteram as escolhas teórico-metodológica e ético-política pautadas em uma perspectiva (ontodialética) que, antes de tudo, é um modo de ver a vida; é movimento e provisoriadade; é negação permanente dos estados, ao passo que o instituído pode ser (sempre) superado; é contradição, sendo este o motor que está na base da luta de classes; é multicausal, processual e histórico, que ignora a unicausalidade e as determinações pré-concebidas; é avessa à neutralidade, ao pressupor que sempre há tomada de posição – afinal, não posicionar-se é um posicionamento. (Barroso; Goin, 2020, p.9)

Os anos de 2017 e 2018 sinalizavam um corpo docente vasto, com 32 professores efetivos, 29 com título de doutorado e os demais com mestrado. Cabe ressaltar que dentro desse quadro de servidores, ainda nota-se que os professores possuem passagens históricas por entidades representantes da categoria, como ABEPSS e o CFESS. A formação ainda realça em sua essência uma perspectiva onto-dialética, em uma forma generalista e crítica.

Os detalhes da estrutura curricular mais recente, de 2017², exigem uma carga mínima de 3000 horas, sendo a permanência mínima de 8 semestres e no máximo de 16. A grade curricular conta com diversas matérias que seguem as diretrizes curriculares da ABEPSS de 1996, com matérias como Fundamentos Históricos e Teórico-Metodológicos do Serviço Social e Processos de Trabalho. Mas o que se sobressai no quadro geral da formação e expressa uma manifestação de autonomia, ou, até mesmo de dinamicidade, previstas no projeto curricular da ABEPSS, são as optativas³, que supostamente, abrem margem para o debate dos desafios atuais da profissão.

As disciplinas de Tópicos Especiais em Serviço Social, Tópicos Especiais em Política Social e Práticas de Informática em Serviço Social são exemplos de unidades que poderiam incluir tratativas sobre o trabalho intermediado pelas TIC's ou fomentar o debate sobre o uso de I.A. É indispensável incorrer sobre os efeitos do uso de I.A sobre o projeto

² Ao longo do processo de escrita desta pesquisa, verifica-se que o centro acadêmico de Serviço Social emitiu um documento coletivamente assinado com a proposição de uma revisão curricular antipatriarcal e antirracista.

³ As matérias optativas viabilizam aos estudantes a possibilidade para ampliar suas respectivas bases de conhecimentos, são unidades reservadas complementar a base de conhecimentos dos graduandos.

pedagógico do Serviço Social, visto que, como já tratado anteriormente em outros capítulos, tais ferramentas têm o potencial de substituir a força humana em processos e incidem diretamente no trabalho dos assistentes sociais, mas que, no nível de graduação poderia significar uma ameaça ao projeto de formação.

3.2 Análise do questionário

O anuário estatístico de 2024 da UnB⁴, de ano base 2023, indica que 39.770 alunos estão matriculados no nível da graduação. O demonstrativo ainda revela que somando os estudantes ativos e matriculados no segundo semestre do ano letivo, o curso de Serviço Social contava com 638 alunos, sendo 331 do turno integral, diurno, e 307 do noturno.

Considerou-se para viabilização da pesquisa, a produção de um questionário de participação voluntária e sigilosa, constatando que a pesquisa carecia de uma etapa quali-quantitativa. Para isso, foram empregados métodos para colher opiniões referentes ao uso de '*chatbots*'.

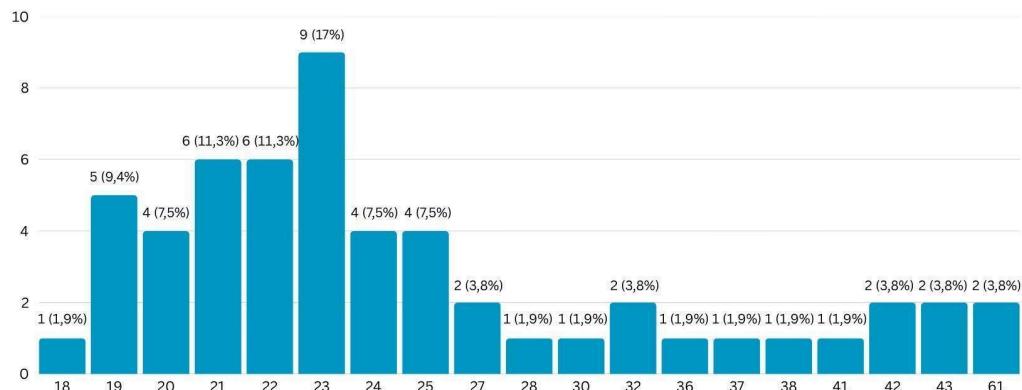
A realização do formulário de opinião deu-se através de mecanismos disponíveis pela plataforma *google*, em formato *online*. Como requisito básico para o preenchimento do questionário, os participantes deveriam estar regularmente matriculados no curso de Serviço Social na UnB. O Centro Acadêmico fora acionado com a intenção de auxiliar na divulgação, além de outros meios convencionais de compartilhamento, como grupos de comunicação entre discentes em ambientes digitais. O formulário de opinião ficou disponível entre os dias 30/09 e 11/10/2025, totalizando 13 dias ativos, admitindo respostas. Ao final, foram registradas 53 respostas, que equivale a 8,31% dos estudantes do curso, considerando os dados supracitados de matrículas no curso. Por se tratar de uma pesquisa de opinião anônima, na qual não foram armazenadas informações que poderiam sugerir a identificação dos indivíduos, não foi necessário a submissão ao comitê de ética.

O formulário tinha 15 questões, incluindo o termo de consentimento livre e esclarecido, dividido em cinco blocos temáticos de perguntas: o primeiro se limitava a resguardar os estudantes, com apresentação do termo de consentimento livre e esclarecido, contando com orientações acerca do caráter do estudo; o segundo conjunto de questões concentra-se em traçar o perfil do participante; o terceiro módulo são perguntas que serviram para aferir a familiaridade dos envolvidos com as tecnologias relacionadas à

⁴ Segundo uma apuração recente, infere-se que na 688^a reunião do conselho de ensino, pesquisa e extensão (Cepe) da Universidade de Brasília foram autorizadas por unanimidade: o reingresso ao Sistema de Seleção Unificada e a criação de um curso bacharelado em I.A.

I.A; no penúltimo conjunto de perguntas intitulada ‘formação em Serviço Social e o uso de chatbots’, verificou-se a frequência e para quais funções os discentes utilizam tais ferramentas; e por fim, a última seção é reservada a desvelar as prospecções dos futuros assistentes sociais em relação à utilização de I.A na atuação profissional. As questões estão divididas entre quatorze objetivas e uma discursiva, sendo a maioria influenciadas pela escala *likert*, mas com adaptações. A escala likert é utilizada para identificar a opinião do público-alvo da pesquisa, são questões que indicam as experiências e o grau das percepções assimiladas. Foram retiradas as opções “neutro” ou “isento” das indicações de múltiplas escolha com o intuito de superar a imparcialidade sobre o tópico. As questões voltadas a identificar o grau de concordância foram mensuradas por concordo e discordo, totalmente ou parcialmente.

Gráfico 1—Faixa etária dos participantes

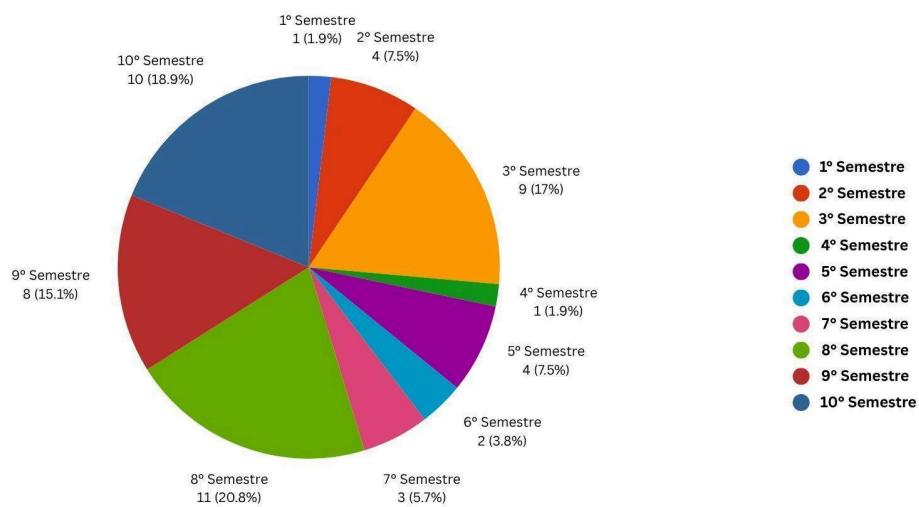


Fonte: própria (2025)

O gráfico 1 é parte do primeiro bloco de perguntas, que traça o perfil dos participantes da pesquisa. Embora essas informações não tenham sido aprofundadas, comprehende-se que tais registros são significativos para apreender a composição do público em questão. O primeiro gráfico demonstra na vertical o número de pessoas que indicaram uma determinada idade e na parte inferior a faixa etária em questão. Novamente, na imagem há o número de sujeitos que informaram uma idade e a porcentagem em seguida. Lê-se, por exemplo: uma resposta para 18 anos, que corresponde a 1,9% dos voluntários. Sintetizando, avalia-se que a faixa etária é diversa, com estudantes de 18 até

61 anos, observa-se ainda, que a maioria dos integrantes têm entre 21 e 23 anos.

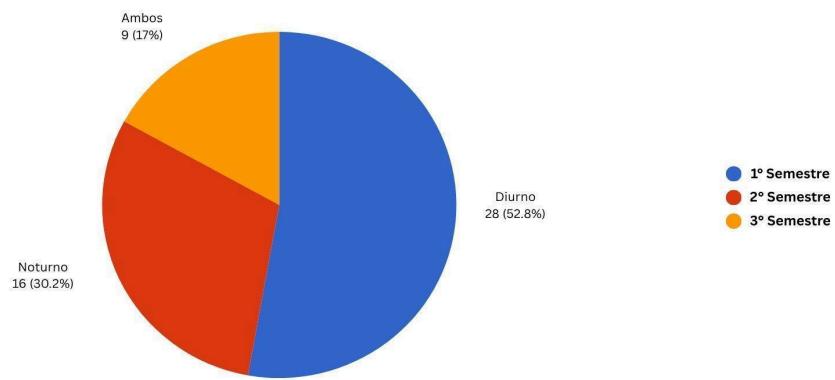
Gráfico 2—Semestre atual dos estudantes



Fonte: própria (2025)

O gráfico 2 indica que a maioria dos respondentes são do oitavo semestre, com 11 respostas, o que equivale a 20,8%, seguido do nono e décimo período. A partir disso se pode denotar um conhecimento prévio e substancial da ética profissional, uma vez que se regularmente inscritos no fluxo acadêmico do curso, já devem constituir um domínio considerável sobre o Serviço Social e portanto, suas contribuições registradas podem corroborar para uma apreciação minuciosa sobre o tema. Além disso, considera-se que esses estudantes já tenham cursado os estágios obrigatórios em Serviço Social, que tem como pré-requisito a disciplina de Fundamentos Éticos e Ética Profissional.

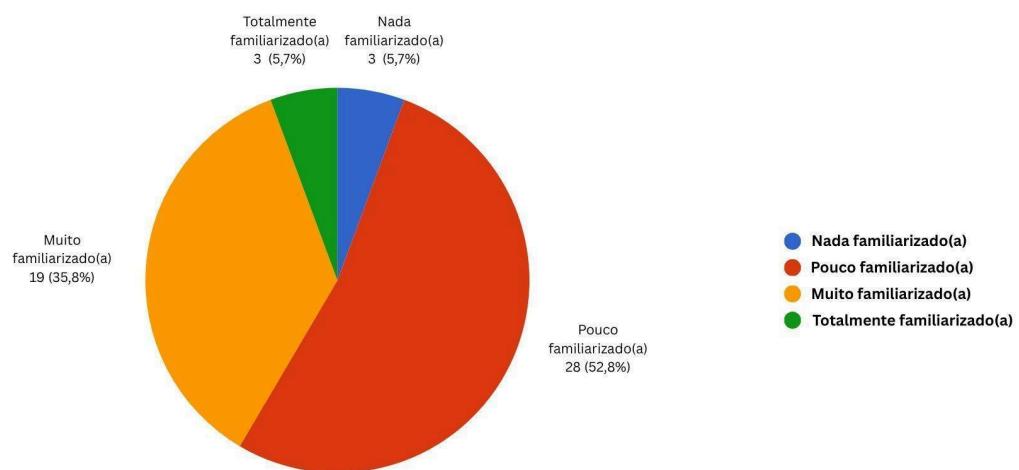
Gráfico 3 — Período das aulas dos participantes



Fonte: própria (2025)

Dando prosseguimento com os levantamentos do perfil dos estudantes, aqui evidencia-se que os alunos do Serviço Social estão em sua maioria frequentando aulas no período diurno. Diante das respostas da primeira série de perguntas, analisa-se que a parte majoritária dos participantes têm 23 anos, estão no oitavo período do curso e comparecendo às aulas no diurno.

Gráfico 4 — O grau de familiaridade dos participantes com as tecnologias relacionadas à Inteligência Artificial

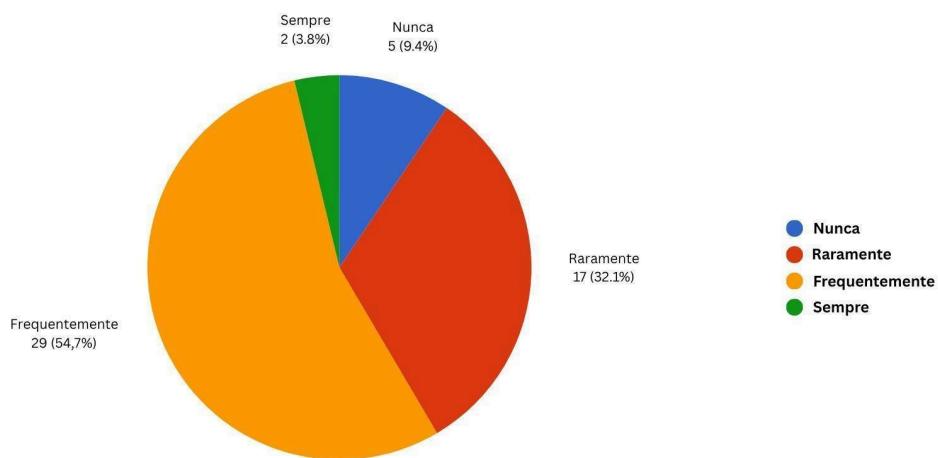


Fonte: própria (2025)

Inspirado na escala *likert*, o gráfico 4 compõe o quadro de perguntas voltadas a investigar os conhecimentos por parte dos estudantes sobre a Inteligência Artificial e a regularidade do emprego dessas ferramentas em suas respectivas rotinas. O gráfico revela que um percentual relevante dos estudantes está pouco familiarizado com as tecnologias

relacionadas à Inteligência Artificial, sendo 52,8% das respostas registradas, contudo no próximo esquema, percebe-se que este dado não incide sobre o uso desses instrumentos.

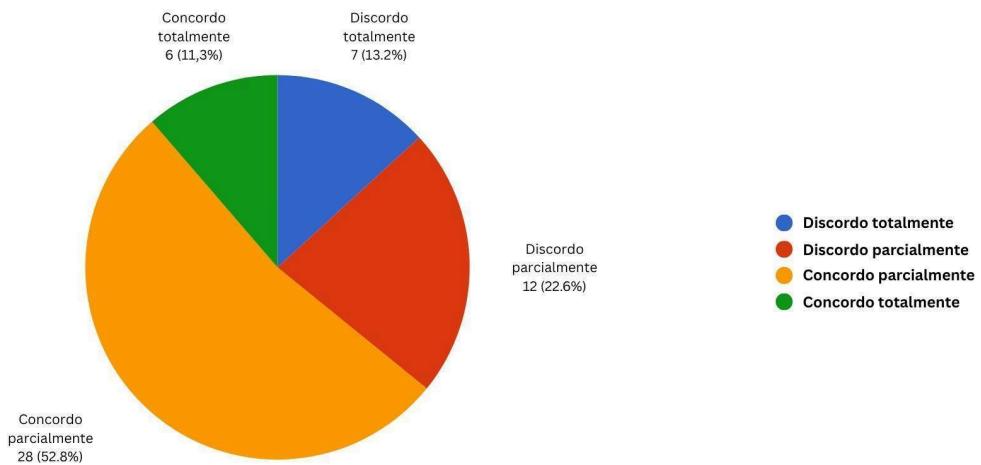
Gráfico 5 — Frequência do uso de ferramentas relacionadas à Inteligência Artificial pelos participantes



Fonte: própria (2025)

O gráfico 5 traz um dado significativo sobre os estudantes de Serviço Social e o uso de meios da inteligência artificial: como ilustrado, a maioria recorre a esses mecanismos com assiduidade. Correlacionando com a questão anterior, nota-se que os alunos possuem pouco domínio sobre o funcionamento dos mecanismos do âmbito da Inteligência Artificial, mas tal circunstância não os impede de acessá-las regularmente.

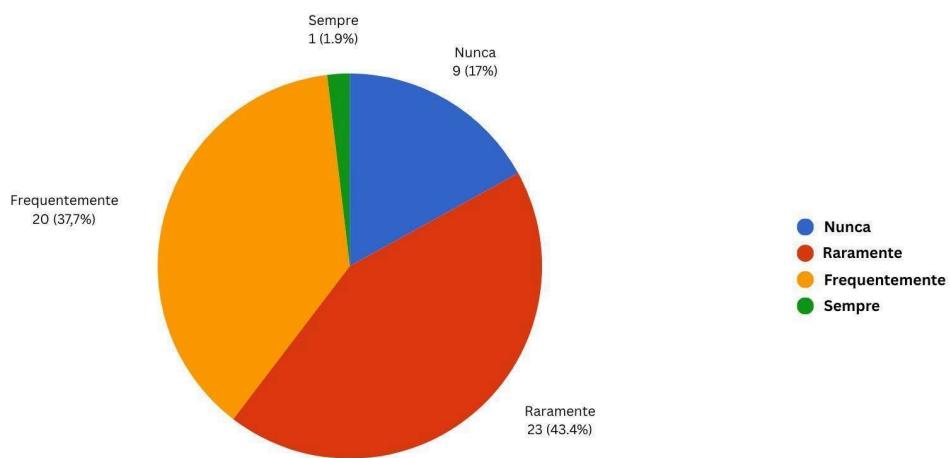
Gráfico 6 — O grau de relevância das ferramentas de Inteligência Artificial na rotina dos participantes



Fonte: própria (2025)

Avançando no questionário, a partir da pergunta seis, elaborada para os voluntários indicarem o grau de concordância com a afirmação “as ferramentas relacionadas à Inteligência Artificial são relevantes em minha rotina”, apura-se que os participantes a consideram importante. As perguntas até aqui ainda não adentram o campo acadêmico, mas já corroboram para a identificação de como se dá a interação entre os sujeitos e à Inteligência Artificial, que dirige a reflexão de um manejo desorientado. Mesmo não havendo uma inteira compreensão do que se trata a Inteligência Artificial, os integrantes da pesquisa não deixam de recorrer a esses recursos e ainda os julgam como aparatos fundamentais em suas vivências pessoais.

Gráfico 7 - Evidências do uso de ferramentas ‘chatbots’ pelos participantes em atividades e trabalhos da graduação



Fonte: própria (2025)

O gráfico 7 adentra o penúltimo conjunto de perguntas do formulário, designado a questões para elucidar a perspectiva dos estudantes sobre a formação em Serviço Social e o uso de 'chatbots'. A imagem indica que a maioria dos estudantes de Serviço Social acessam ou acessaram 'chatbots', programas de simulação de conversas com computadores do ramo da inteligência artificial, para fins acadêmicos.

Gráfico 8 — As principais finalidades do uso de 'chatbots' pelos participantes no contexto acadêmico

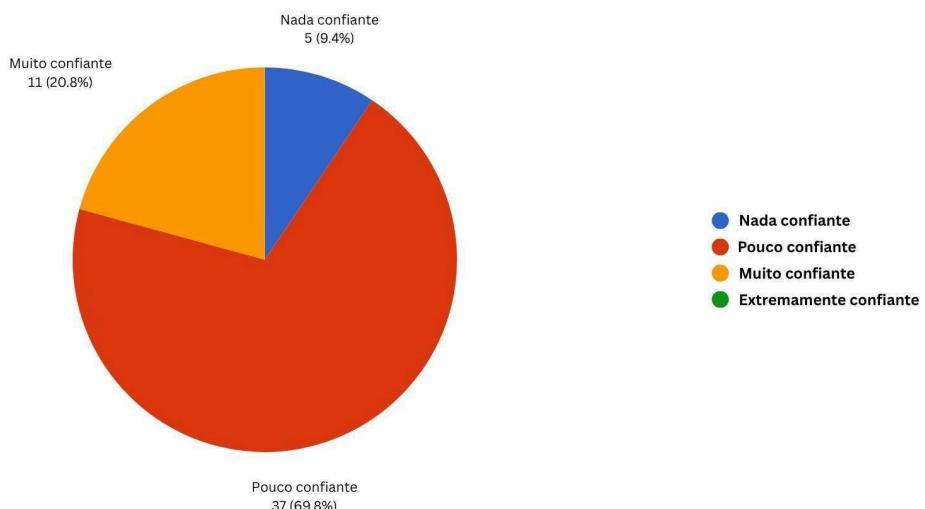


Fonte: própria (2025)

O gráfico de número 8 apresenta com quais objetivos os alunos acionam 'chatbots' ao longo do curso. A pergunta em pauta contava com as opções objetivas: resumo de texto, traduções, elaboração de trabalhos, resolução de provas, correção gramatical, não utilizo e ao final um campo para complementação, em caso de necessidade de identificar outros fins. Os estudantes poderiam escolher até no máximo três alternativas de resposta.

Avalia-se que a maioria utiliza para sintetizar textos, realizar revisão gramatical e eventuais traduções. Detectou-se ainda, outras possibilidades de operação, por exemplo formulação de guias de estudo, indicação de estrutura de trabalhos, gerar tabelas, esclarecer dúvidas, entre outros. Convém apontar uma incongruência observada no comparativo de dados, tendo em vista que no gráfico antecedente, apenas uma pessoa registra nunca ter utilizado 'chatbots' na universidade, mas na presente exposição nove integrantes marcaram a opção 'Não utilizo'.

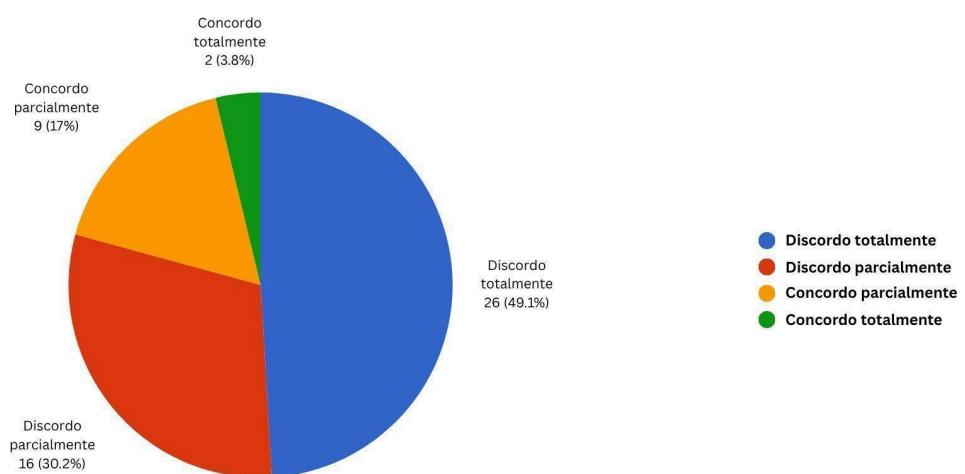
Gráfico 9 — O nível de confiança dos participantes em respostas geradas por ‘chatbots’



Fonte: própria (2025)

Os estudantes em sua maioria, apesar de habitualmente consultarem e reconhecerem a Inteligência Artificial como mecanismos essenciais, ainda atribuem pouca confiabilidade às respostas geradas por ‘chatbots’. O esquema revela uma contradição que pode estar vinculada à carência de orientações acerca da inteligência artificial.

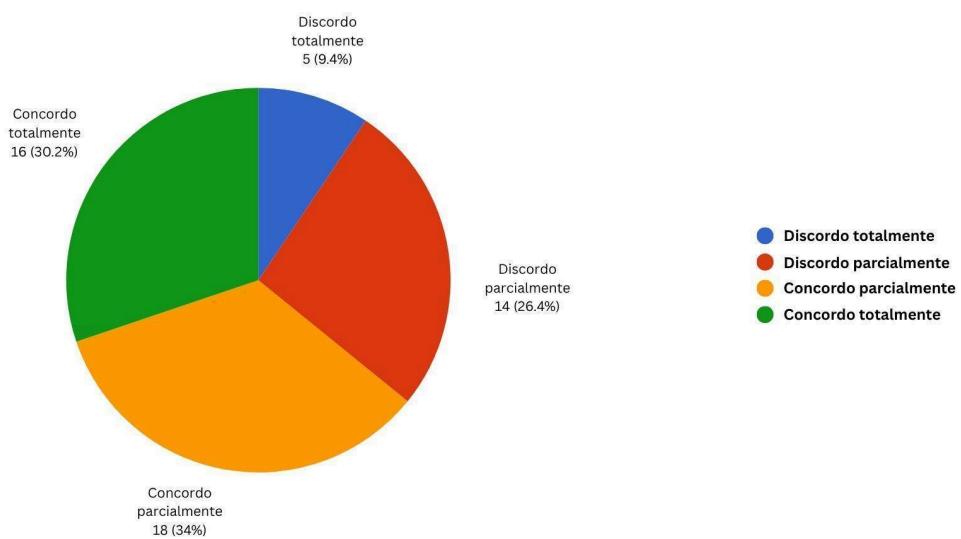
Gráfico 10 — Posicionamento dos participantes em relação à afirmação: os ‘chatbots’ são neutros e imparciais, não refletindo posicionamentos políticos



Fonte: própria (2025)

Os estudantes consideram que os ‘chatbots’ não são neutros e expressam um posicionamento político. Nesse sentido, admite-se que o receio dos participantes frente aos ‘chatbots’ pode derivar dessa variável, mas diante das condições para o cumprimento da pesquisa, não se pôde explorar essa informação detalhadamente.

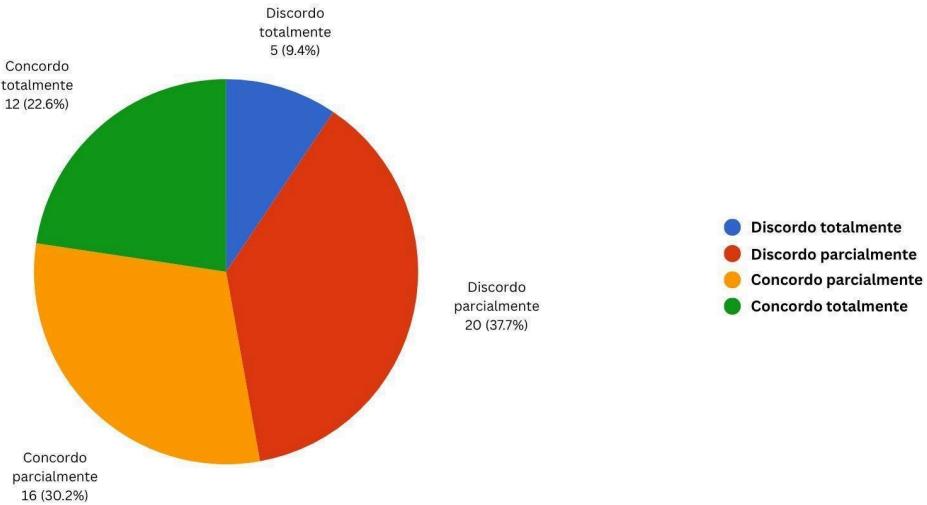
Gráfico 11 — Percepção dos estudantes sobre à colocação: o uso dessas plataformas contribui para o esvaziamento do sentido social da proposta de formação em Serviço Social



Fonte: própria (2025)

A maioria está em consonância de que o uso de ‘chatbots’ corrobora para a distorção do sentido social do projeto de formação delineado para o curso Serviço Social. Conforme as perguntas se complexificaram, as opiniões conjuntamente evidenciaram com maior intensidade as contradições associadas à inteligência artificial.

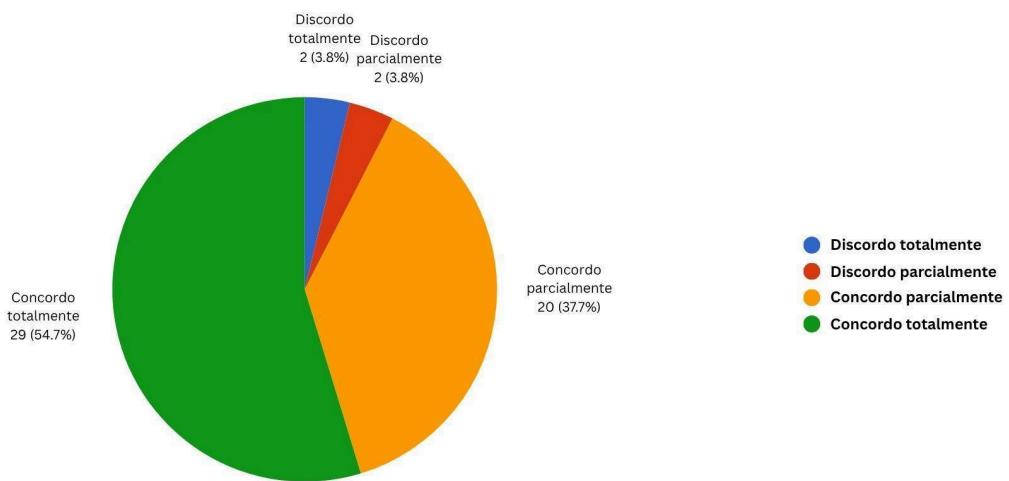
Gráfico 12 — Opinião dos participantes sobre o enunciado: o uso de ‘chatbots’ entra em conflito com o projeto ético-político hegemônico do Serviço Social



Fonte: própria (2025)

O gráfico mostra que a maioria concorda que o uso de 'chatbots' entra em conflito com o projeto ético-político do Serviço Social, entretanto, observa-se que as respostas divergiram consideravelmente.

Gráfico 13 —A conformidade dos participantes frente à assertiva: O uso de 'chatbots' deve ser tratado em dispositivos e documentos éticos que orientem a sua utilização

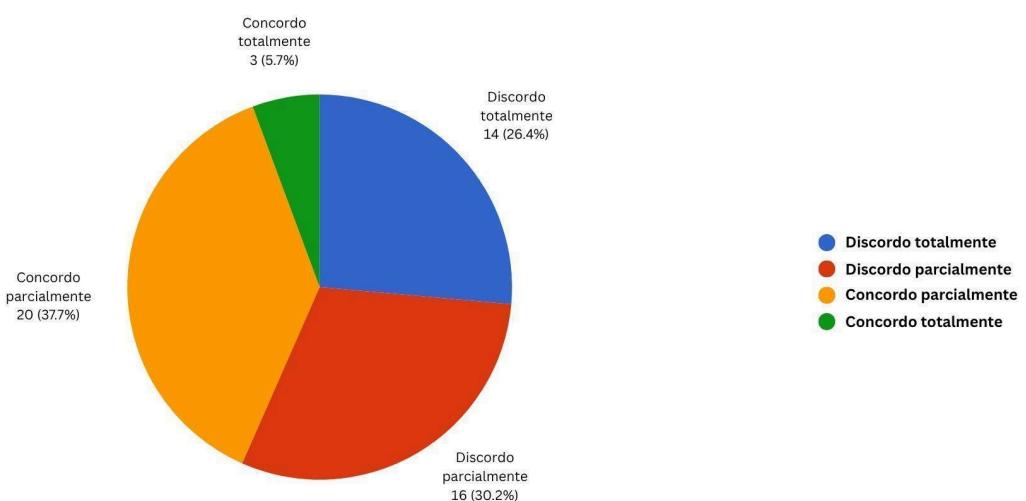


Fonte: própria (2025)

O gráfico 13 é de notável importância ao estudo, pois ainda que existam dissonâncias expressivas de perspectivas concernentes ao uso de ferramentas da Inteligência Artificial durante a formação, reporta-se que a maioria dos estudantes

considera que uso de ferramentas ‘chatbots’ deva ser orientado por dispositivos e documentos éticos da categoria.

Gráfico 14 — Adesão dos estudantes à frase: creio que em minha prática profissional como assistente social, utilizarei de ‘chatbots’



Fonte: própria (2025)

O gráfico 14 sinaliza que a maioria discorda, mas, outra vez, o gráfico possui uma repartição marcante de manifestações. A pesquisa ainda tornou possível identificar que, embora o uso de ‘chatbots’ ainda não seja um campo amplamente estudado, as transformações ministradas pelas TIC’s e a dataficação já perpassam de forma substancial o trabalho das assistentes sociais.

A última questão do formulário era destinada aos participantes acrescentarem comentários sobre o uso de Inteligência Artificial e obteve 10 registros com questionamentos pertinentes sobre. Abrangendo desde estudantes que acreditam que a inteligência artificial em si não é contraproducente e que o seu uso pode ser ressignificado, tornando-se proveitoso ao Serviço Social, até quem discorde da viabilidade dessa conciliação. Reforça-se que a presente pesquisa busca validar a sua hipótese que o uso de inteligência artificial traz impactos para a formação dos futuros assistentes sociais em termos de reflexão crítica da realidade e questões éticas, além de enfatizar a necessidade de desenvolver discussões sobre a temática.

Apenas a nível de organização de descrição das respostas, serão atribuídos aos participantes um número aleatório que não representa um meio de identificação dos sujeitos, respeitando o sigilo. O (P1) informa que desconhecia o termo e que respondeu o

questionário com a ideia de que se tratava de uma das referências conhecidas por este, a Inteligência Artificial lançada pela empresa Google, o que está correto, pois corresponde a um exemplo de ‘chatbot’; (P2) retorna o questionário com sua perspectiva de que se utilizado com discernimento, é uma ótima ferramenta; (P3) comprehende que o uso de qualquer tecnologia é válido, pois de acordo com o mesmo o problema não está na tecnologia em si, mas sim em quem a gerencia e na forma de uso, se é de maneira ética ou não, por fim, dá destaque à qualificação dos profissionais que irão utilizá-la; (P4) retrata que as ferramentas são ótimas quando usadas complementarmente, seja em ações voltadas para o estudo e trabalho, mas que o importante é saber como usá-las, acrescenta ainda que os ‘chatbots’ não podem ser o único meio de ação, pois estas podem provocar equívocos e que já há estudos sobre tais incidentes.

(P5), por sua vez, comunica que os instrumentos em pauta são úteis no que tange a organização de documentos, como relatórios e pareceres, mas que a discussão ainda deve abordar mais questões. O (P5) continua seu relato, narrando um episódio presenciado pelo estudante durante o estágio no qual seu respetivo(a) supervisor(a) utilizou-se desses meios, mas não possui conhecimento sobre o funcionamento desses mecanismos, assim, submeteu dados sensíveis e informações confidenciais aos ‘chatbots’, o que implicaria em uma possível infração ao código de ética; (P6) declara que o equilíbrio entre a Inteligência Artificial em conjunto com ferramentas de busca como *Google*, podem ajudar a construir a prática profissional. Sendo acessados ocasionalmente, o estudante evidencia sua experiência pessoal como positiva, considerando a Inteligência Artificial como uma ajuda; O (P7) marcou que utiliza Inteligência Artificial com certa frequência, pois faz o uso no trabalho para auxiliar a escrever e-mails ou mensagens formais, além de colaborar na estruturação de diversos documentos. O participante ainda destaca estar no processo de se familiarizar com outros artifícios da Inteligência Artificial, que não são ‘chatbots’. Outras respostas mais extensas foram partilhadas pelos estudantes.

(P8) - Acho que o mais importante é pontuar que o uso na profissão lidando com usuários e no contexto acadêmico se divergem um pouco no meu ponto de vista, sabe? Acho que dar um caráter maligno a uma ferramenta não é o ideal, mas regularizar o uso visando proteger dados sigilosos é importante demais, sim. O uso de ferramentas de pesquisa de forma nociva sempre foi comum em todas as áreas de conhecimento, acho que é importante investigar a raiz do problema ao invés de colocar a responsabilidade em chatbots;

(P9) - É um facilitador, porém, contribui para um déficit intelectual da sociedade, gerando e formando gerações futuras com dificuldades e limitações de raciocínio e manutenção do cérebro. Em uma pesquisa (se não me engano do programa fantástico da TV) que fizeram com 3 grupos para produzirem uma redação, o primeiro grupo utilizaria apenas a IA para realizar a tarefa, o segundo poderia utilizar o Google para contribuir na atividade, enquanto que o terceiro grupo não usaria

nenhuma ferramenta tecnológica. Ao final da pesquisa, perguntaram a todos o que tinham escrito na redação, e apenas o terceiro grupo se lembrou do que tinha escrito, o segundo se lembrou de alguns pontos, já o grupo que usou a IA não se lembravam de nada do que escreveram. Ao meu ver, é um mecanismo de exclusão social, uma atualização e reinvenção do capitalismo, gerando assim, uma sociedade não pensante, não crítica, com apenas respostas imediatas;

(P10) - Acredito que as ferramentas de Inteligência Artificial vieram para ficar e cabe a nós como categoria, debater sobre, realizar pesquisas como esta e desenvolver documentos que versem sobre o uso ético destas. Assim como em muitos debates que o Serviço Social se propõe a fazer, a perspectiva crítica é imprescindível nesse processo. O que não se torna proveitoso é repudiar completamente algo que já está intrínseco em nossa sociedade, inclusive no ambiente de formação profissional. O ponto que levanto não é sobre aceitar o que está posto, mas sim auxiliar na construção, apontar os limites e reconhecer as potencialidades;

Em suma, os participantes em sua maioria julgam adequada a proposição de debates sobre a problemática, à luz da ética profissional. Acrescenta-se que para além desse ponto, deve-se consolidar bases teóricas que contribuam para o esforço em apreender as tecnologias abordadas.

Conclusão

A pesquisa teve como objetivo geral desencadear reflexões sobre as implicações do uso de '*chatbots*' na formação acadêmica de estudantes de Serviço Social da UnB e com base nas discussões apresentadas ao longo do capítulo, pode-se aferir que a tecnologia não é neutra, pois é cooptada pela lógica de acumulação do capital.

A IA surge no contexto da indústria 4.0, que se trata de uma nova fase da automação industrial em que seus sentidos são concentrados na reestruturação do capital. Os avanços da tecnologia atuam sob lógica de extração de mais-valor por meio da sobreposição do trabalho morto sobre o trabalho vivo. As inovações tecnológicas desprovidas de sentido humano-societal enrijecem as estruturas de dominação. Logo, sob o alicerce do metabolismo do capital e dos padrões de acumulação, apurou-se que a tecnologia contemporânea produz e reproduz desigualdades.

Devido à carência de produções sobre o Serviço Social e Inteligência Artificial, pesquisas sobre TIC's subsidiaram o trabalho. Em consonância com o primeiro capítulo que destaca o caráter das inovações tecnológicas direcionadas à reorganização do capital, o segundo capítulo adequa-se ao analisar o Serviço Social frente aos tempos de avanços tecnológicos. O Serviço Social na divisão sociotécnica está intimamente subordinado aos efeitos políticos que produz e, em vista disso, considera-se que os assistentes sociais são igualmente afetados pelas mudanças no mundo do trabalho.

O Serviço Social inserido na divisão sociotécnica também está submetido à

intensificação do ritmo de trabalho, hipervigilância e desvalorização da atividade profissional, devido à implementação das novas tecnologias. Averiguou-se por meio de artigos acadêmicos que tratam sobre a dataficação nas políticas sociais, que as TIC's são estratégias com vistas ao enxugamento da máquina pública e infringem diversos princípios éticos da categoria, pois não atendem às necessidades sociais, desconsiderando as barreiras enfrentadas pelo público-alvo de determinados benefícios. Entende-se que a dataficação no âmbito das políticas públicas pode reproduzir desigualdades sociais. Ainda no capítulo 2, discute-se as diretrizes curriculares da ABEPSS de 1996 com o intuito de verificar os princípios que norteiam a formação em Serviço Social e traduzem a identidade da profissão.

No capítulo 3, uma breve introdução à história do curso na Universidade de Brasília revelou o projeto pedagógico do Serviço Social, que em sua essência consiste em uma perspectiva onto-dialética, de forma generalista e crítica. Em vista disso, procedeu-se por incorrer os efeitos do uso de Inteligência Artificial identificados pelos estudantes da graduação.

Por fim, após o trato dos dados do questionário e apreciação bibliográfica, admite-se que a hipótese ficou comprovada, ou seja, o uso de Inteligência Artificial traz impactos à formação dos futuros assistentes sociais em termos de reflexão crítica da realidade e questões éticas. As evidências correspondem aos gráficos, indicando que o uso de '*chatbots*' corrobora para a distorção do sentido social do projeto de formação delineado para o curso Serviço Social e é antagônico ao projeto ético-político, que define a autoimagem da profissão. Destaca-se que as entidades representativas da categoria devam estabelecer resoluções acerca da Inteligência Artificial. Complementarmente, reconhece-se a importância que as discussões prossigam, e que a categoria avance em produções científicas sobre a inteligência artificial, com vistas à apreensão dessas tecnologias de natureza disruptivas, que incidem sobre o trabalho e o ensino do Serviço Social.

BIBLIOGRAFIA

ANTUNES, Ricardo. **Uberização, trabalho digital e Indústria 4.0.** 1. ed. São Paulo: Boitempo Editorial, 2020.

ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital.** São Paulo: Boitempo, 2018.

ANTUNES, Ricardo. **Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho.** São Paulo: Boitempo Editorial, 1999.

BARROCO, Maria Lúcia; TERRA, Sylvia Helena. **Código de Ética do(a) Assistente Social comentado.** 1. ed. São Paulo: Cortez, 2018.

BARROSO, H. C.; GOIN, M. O serviço social da Universidade de Brasília no compasso das diretrizes curriculares. **Temporalis**, ISSN-e 2238-1856, Vol. 20, Nº. 40, 2020 (Ejemplar dedicado a: As Diretrizes Curriculares para os Cursos de Serviço Social), págs. 112-127

BRASIL. CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL - CFESS. **Teletrabalho e teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia.** Brasília: CFESS, 2020. Disponível em:

<http://www.cfess.org.br/arquivos/Notateletrabalhotelepericiacfess.pdf>.

Acesso em: outubro de 2025

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução nº 510/2016.** Recuperado em 31 de outubro de 2017, 2016. Disponível em:

<http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2016/Reso510.pdf>. Acesso em: outubro de 2025.

BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E DO DESPORTO. Coordenação das Comissões de Especialistas de Ensino Superior. **Diretrizes Gerais Para O Curso De Serviço Social** (Com Base No Currículo Mínimo Aprovado Em Assembléia Geral Extraordinária De 8 De Novembro De 1996. Rio de Janeiro, 1996.

CAVALCANTE, Rita; PRÉDES, Rosa. Tecnologias de informação e de comunicação, políticas sociais e o trabalho de assistentes sociais. In: **Serviço Social e Sociedade**, n. 144, p. 110-128, São Paulo: Cortez, mai/set 2022. Disponível em:
<https://www.scielo.br/j/sssoc/a/JW9dK5Qt5wX4tVM8rnxDDVJ/?lang=pt> Acesso em: outubro de 2025

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). Código de Ética do/a Assistente Social: Lei nº 8.662/93 de regulamentação da profissão; 10ª ed. rev. e atual. Brasília: CFESS, [2012]. Disponível em: https://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf. Acesso em: outubro de 2025

FAUSTINO, Deivison; LIPPOLD, Walter. **Colonialismo Digital: por uma crítica hacker-fanoniana.** Prefácio de Sérgio Amadeu. São Paulo: Boitempo Editorial, 2023.

IAMAMOTO, Marilda; Carvalho, Raul De. **Relações sociais e serviço social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. 17.ed. São Paulo: Cortez, 2005.

MASCARENHAS TORRES, Mabel.; TAVARES DA SILVA SGORLON, Claudiana. A incorporação das TICs no trabalho de assistentes sociais: alterações, dilemas e desafios. **CUHSO (Temuco)[online]**. In: Press.. Epub 30-Ago-2024. ISSN 2452-610X. Disponível em: <https://www.scielo.cl/pdf/cuhso/v34n1/2452-610X-cuhso-00111.pdf> Acesso em Setembro de 2025

NETTO, J. P. A construção do projeto ético-político contemporâneo. In: **Capacitação em Serviço Social e Política Social**. Módulo 1. Brasília: CEAD/ABEPSS/CFESS, 1999. Disponível em: <https://www.abepss.org.br/arquivos/anexos/a-construcao-do-projeto-eticopolitico-do-servico-social-201608060411147630190.pdf> Acesso em outubro de 2025

SANTOS, Fábio dos. Sistemas de informação e suas implicações no exercício profissional de assistentes sociais no Brasil. In: **Serviço Social, Fundamentos, Formação e Trabalho Profissional**, v. 16 n. 1: Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais, 2019. Disponível em: <https://broseguini.bonino.com.br/ojs/index.php/CBAS/issue/view/1> Acesso em outubro de 2025

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UnB). Cepe aprova reingresso da UnB no Sisu e criação do curso de Inteligência Artificial. UnB Notícias, 17 nov. 2025. Disponível em: <https://noticias.unb.br/institucional/8179-cepe-aprova-reingresso-da-unb-no-sisu-e-criacao-do-curso-de-inteligencia-artificial>. Acesso em: 04 dezembro de 2025.

APÊNDICE

Formulário de opinião - Serviço Social e inteligência artificial: reflexões sobre o uso de "chatbots" na Universidade de Brasília.

Você está sendo convidado a participar como voluntário da pesquisa "SERVIÇO SOCIAL E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL: REFLEXÕES SOBRE O USO DE "CHATBOTS" NA

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA", conduzida pela estudante de Serviço Social, Alinne Alencar Conde, sob a orientação da professora Thaís Imperatori. O objetivo deste questionário de pesquisa de opinião é colher dados sobre o uso de ferramentas pertencentes à esfera da inteligência artificial (I.A) por estudantes da graduação em Serviço Social na Universidade de Brasília e justifica-se por uma crescente implementação das novas tecnologias no âmbito da I.A no cenário contemporâneo, além de uma lacuna no interior da profissão em abordar de forma crítica a tecnologia e as implicações do uso da I.A para a dimensão ética da categoria.

Como requisito básico para contribuição no estudo, é necessário ser estudante regularmente matriculado no curso de serviço social na instituição Universidade de Brasília. Para participar da pesquisa você deverá responder a um questionário de 16 questões, com duração média de 4 minutos. São perguntas que visam identificar as experiências e a familiaridade dos discentes do curso de Serviço Social na Universidade de Brasília com ferramentas "chatbots", bem como as principais perspectivas em relação ao uso desses instrumentos. O questionário estará disponível entre a data 30/09 e 09/10.

* Indica uma pergunta obrigatória

1. Declaro, por meio deste formulário, que fui devidamente instruído(a) sobre os objetivos da pesquisa intitulada "Serviço Social e Inteligência Artificial: reflexões sobre o uso de 'chatbots' na Universidade de Brasília", como requisito para a elaboração do trabalho de conclusão do curso de Serviço Social. Estou a par dos objetivos do estudo em questão e de que se trata de uma pesquisa anônima, na qual não serão armazenadas informações

que possam identificar os participantes. Atesto igualmente de que cumpre os requisitos básicos para cooperação na pesquisa.

2. Informe sua idade *

3. Em qual semestre você está? *

- 1º Semestre
- 2º Semestre
- 3º Semestre
- 4º Semestre
- 5º Semestre
- 6º Semestre
- 7º Semestre
- 8º Semestre
- 9º Semestre
- 10º Semestre ou mais

4. Informe o período das suas aulas. *

- Diurno
- Noturno
- Ambos

5. Você se considera familiarizado(a) com tecnologias relacionadas à inteligência artificial?

*

- Nada familiarizado(a)
- Pouco familiarizado(a)
- Muito familiarizado(a)
- Totalmente familiarizado(a)

6. Com que frequência você utiliza ferramentas relacionadas à inteligência artificial? *

- Nunca
- Raramente
- Frequentemente

- Sempre

7. Indique seu nível de concordância com a afirmação: as ferramentas relacionadas à inteligência artificial são relevantes em minha rotina. *

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

8. Você utiliza ferramentas "chatbots" em atividades e trabalhos da universidade? *

- Nunca
- Raramente
- Frequentemente
- Sempre

9. Qual é a principal finalidade de uso dos "chatbots" em seu contexto acadêmico? *

- Resumo de textos
- Traduções de textos
- Elaboração de trabalhos acadêmicos
- Resolução de provas
- Não utilizo
- Correção gramatical

Outro:

10. Indique seu nível de confiança nas respostas geradas por "chatbots" *

- Nada confiante
- Pouco confiante
- Muito confiante
- Extremamente confiante

11. Indique seu grau de concordância com a afirmação: considero que os "chatbots" são neutros e imparciais, não refletindo posicionamentos políticos. *

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

12. Indique seu grau de concordância com a afirmação: o uso dessas plataformas contribui para o esvaziamento do sentido social da proposta de formação no curso de Serviço Social. *

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

13. Indique seu grau de conformidade com a afirmação: acredito que o uso de "chatbots" choca-se com o projeto ético-político hegemônico do Serviço Social. *

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

14. Indique o grau de coerência com a afirmação: O uso de "chatbots" deve ser tratado em dispositivos e documentos éticos explícitos que orientem a utilização. *

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

15. Indique seu grau de concordância com a afirmação: creio que em minha prática profissional como assistente social, utilizarei de "chatbots". *

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

16. Você gostaria de acrescentar algum comentário ou opinião sobre o uso de inteligência artificial que não foi contemplado no questionário?
