



## 18º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais

Tema: *A gente sobe a ladeira por liberdade*

Salvador, Bahia, Brasil – 3 a 7 de dezembro de 2025

Eixo temático: Política Social e Serviço Social

### PLATAFORMIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS E A RACIONALIDADE GERENCIAL<sup>1</sup>

Fernanda Alves Ribeiro Paz<sup>2</sup>  
Juliane Feix Peruzzo<sup>3</sup>

**Resumo:** Este artigo analisa, com base em revisão bibliográfica, a plataformização dos serviços públicos e seus impactos para servidores e usuários. A racionalidade gerencial, mediada por plataformas digitais, reorganiza o trabalho dos servidores, intensifica o controle, transfere custos e riscos ao trabalhador e impõe limites ao acesso aos direitos, agravando a exclusão digital de segmento da população.

**Palavras-chave:** serviços públicos; plataformização; racionalidade gerencial.

**Abstract:** This article analyzes, based on a bibliographic review, the platformization of public services and its impacts on both public servants and users. Managerial rationality, mediated by digital platforms, reorganizes labor, intensifies control, shifts costs and risks to workers, and limits access to rights, deepening the digital exclusion of segments of the population.

**Keywords:** public services; platformization; managerial rationality.

#### Introdução

A crise estrutural do capital, iniciada nos anos 1970, provocou mudanças profundas não só na produção, como também em outras esferas da vida social, em razão das estratégias globais adotadas para sua contenção. Dentre as principais respostas, destaca-se a reestruturação produtiva com amplo emprego de tecnologias para redução dos custos e

<sup>1</sup> Este artigo retoma as reflexões previamente desenvolvidas em 'As tecnologias de informação e comunicação na mediação dos serviços públicos', publicado na revista *Temporalis*, nº 49.

<sup>2</sup> fernandaarpaz@gmail.com. Universidade Federal de Pernambuco.

<sup>3</sup> juliane.peruzzo@ufpe.br. Universidade Federal de Pernambuco.



## 18º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais

Tema: *A gente sobe a ladeira por liberdade*

*Salvador, Bahia, Brasil – 3 a 7 de dezembro de 2025*

ampliação da lucratividade do capital, o avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), a financeirização da economia e o ressurgimento das ideias liberais com o neoliberalismo (Harvey, 2011; Duménil; Lévy, 2014).

O neoliberalismo promoveu contrarreformas do Estado nos países de capitalismo central e, posteriormente, nos periféricos, que, diante do endividamento e da inserção subordinada na economia mundial, foram forçados a liberalizar suas economias e implementar ajustes estruturais impostos pelos organismos internacionais. Tais medidas aprofundaram a dependência das economias periféricas e resultaram em reformas que trouxeram impactos significativos para a classe trabalhadora, como cortes de recursos nas políticas sociais, privatizações de empresas estatais e reformas trabalhistas e previdenciárias (Harvey, 2011).

As reformas gerenciais, sobretudo a partir da década de 1990, foram responsáveis por introduzir uma lógica empresarial à administração pública, caracterizada por uma busca incessante por resultados mensuráveis, por produtividade e pela redução do gasto público. No Brasil, esse cenário promoveu a privatização do setor de telecomunicações, causando a expansão das TICs no país. O Estado passou a seguir diretrizes de organismos internacionais, como o Fundo Monetário Internacional (FMI) e o Banco Mundial, promovendo o governo digital e aderindo à plataformação<sup>4</sup> dos serviços públicos, que vem avançando de forma significativa ao longo dos últimos anos, sobretudo com a pandemia da Covid-19, que serviu de laboratório para experimentação de experiências já presentes na iniciativa privada.

A plataformação do trabalho, intensificada após a crise financeira de 2008, incorpora tecnologias como automação, computação em nuvem, Internet das Coisas e inteligência artificial. Esse processo vem reorganizando profundamente as relações sociais e de trabalho, não somente na esfera privada, mas também no setor público, com implicações diretas sobre o acesso a serviços essenciais como saúde, educação e segurança pública.

A crescente incorporação das TICs no setor público tem sido apresentada como uma solução inovadora para aumentar a eficiência e reduzir custos na prestação dos serviços públicos. Essa tendência, sustentada por um discurso de modernização e eficiência, está inserida em um contexto mais amplo de reestruturação do Estado, no qual os valores do

<sup>4</sup> Conforme definição de Poell, Nieborg e Van Dijck (2020, p. 4), “A plataformação é definida como a penetração de infraestruturas, processos econômicos e estruturas governamentais das plataformas digitais em diferentes setores econômicos e esferas da vida. Ela também envolve a reorganização de práticas e imaginários culturais em torno dessas plataformas”.



## 18º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais

Tema: *A gente sobe a ladeira por liberdade*

*Salvador, Bahia, Brasil – 3 a 7 de dezembro de 2025*

mercado se sobrepõem à lógica dos direitos sociais. A convergência entre transformação digital e gestão pública expressa não somente um avanço técnico, mas um deslocamento profundo nas formas de condução das políticas públicas e na maneira como o Estado passa a se relacionar com a população usuária (Paz; Peruzzo, 2025).

Esse artigo parte da compreensão de que o avanço das TICs, ao mesmo tempo em que pode expandir a capacidade de atendimento do Estado, também introduz novos mecanismos de controle, precarização do trabalho e desresponsabilização do Estado pelas dificuldades de acesso da população mais vulnerável.

Dessa forma, o objetivo deste artigo é analisar os efeitos da plataformação sobre o trabalho no setor público e o acesso aos direitos sociais, especialmente no campo das políticas públicas. O artigo está dividido em duas partes: Capitalismo em crise: financeirização, tecnologias e novas formas de trabalho; e Tecnologias digitais e a nova racionalidade da gestão pública. A análise não pretende negar a importância das tecnologias, mas sim disputar seus sentidos e denunciar os riscos de sua apropriação subordinada aos imperativos do mercado.

### **Capitalismo em crise: financeirização, tecnologias e novas formas de trabalho**

Entre 1945 e 1975, o capitalismo viveu uma fase de expansão baseada na produção fordista e nas políticas keynesianas, marcada por pleno emprego e crescimento econômico (Duménil; Lévy, 2014). Contudo, a crise do petróleo nos anos 1970 revelou o esgotamento desse modelo, provocando estagflação e queda nas taxas de lucro (Harvey, 2011).

Nesse contexto de crise, a busca do capital por reduzir custos da produção levou à reestruturação produtiva, com a incorporação de novas tecnologias ao processo produtivo, dando início ao modelo de produção toyotista, mais flexível e adaptável (Harvey, 2013). A acumulação flexível promoveu uma maior flexibilidade nas relações de trabalho, intensificando a terceirização e contratos precários, rompendo com o contrato social do fordismo (Antunes, 2009).

Diante dos altos índices de desemprego e da intensificação da concorrência, o capital intensificou a exploração da força de trabalho e buscou novos mercados, impulsionando a financeirização da economia e a primazia das finanças sobre a produção. As TICs desempenharam papel central nesse processo, ao viabilizarem a rápida circulação do capital — por meio da chamada “compressão espaço-tempo” — e ao facilitarem a reorganização dos mercados e do trabalho, que passou a ser deslocado para regiões cuja



## 18º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais

Tema: *A gente sobe a ladeira por liberdade*

*Salvador, Bahia, Brasil – 3 a 7 de dezembro de 2025*

força de trabalho tinha menor custo, promovendo a desterritorialização da produção (Harvey, 2011).

[...] o interesse do neoliberalismo pelas tecnologias de informação e sua promoção dessas tecnologias (o que levou alguns a proclamar a emergência de um novo tipo de “sociedade da informação”). Essas tecnologias comprimiram a crescente densidade das transações de mercado tanto no espaço como no tempo; produziram uma expansão particularmente intensa do que denominei alhures “compressão do tempo-espacó”: quanto mais ampla a escala geográfica (o que explica a ênfase na “globalização”) e quanto mais curtos os períodos de tempo dos contratos de mercado, tanto melhor (Harvey, 2011, p. 13).

O neoliberalismo emergiu como resposta política à crise, defendendo o Estado mínimo e atribuindo à intervenção estatal a responsabilidade pelas dificuldades fiscais dos Estados. Os organismos multilaterais, como FMI e Banco Mundial, foram centrais na disseminação das orientações da política neoliberal, especialmente para as economias dependentes, ao impor reformas estruturais como condição para a aquisição de novos empréstimos para as economias que já se encontravam endividadas (Duménil; Lévy, 2014).

No Brasil, a crise da dívida chegou nos anos 1980, agravando a desigualdade social. Mesmo com a Constituição de 1988 garantindo novos direitos sociais, o país foi pressionado a adotar reformas neoliberais, que se intensificaram a partir dos anos 1990 com o Plano Diretor da Reforma do Estado, promovendo privatizações, cortes de investimentos nas políticas sociais e precarização do trabalho (Costa, 2006).

As TICs, originalmente desenvolvidas para ampliar a produtividade no setor privado, passaram a ser incorporadas também no setor público como estratégia de redução de custos, justificando a necessidade de aumentar a eficiência na prestação dos serviços à população. Esse processo se intensificou a partir dos anos 1990, com a privatização do setor de telecomunicações e a chegada da internet, atingindo inicialmente o setor bancário.

A crise de 2008, provocada pela desregularização dos mercados e pela expansão da especulação financeira, acelerou o uso das TICs como estratégia de recomposição das taxas de lucro. Nesse contexto, a substituição do trabalho vivo por tecnologias tornou-se uma tendência crescente, aprofundando a precarização das relações de trabalho e a intensificação da exploração (Antunes, 2021).

Essa racionalidade se articula ao que Poell, Nieborg e Van Dijck (2020) denominam como plataformas, caracterizadas por infraestruturas digitais (re)programáveis que moldam



## 18º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais

Tema: *A gente sobe a ladeira por liberdade*

*Salvador, Bahia, Brasil – 3 a 7 de dezembro de 2025*

---

e organizam interações personalizadas por meio da coleta sistemática de dados, processamento algorítmico e mecanismos de monetização por meio de plataformas digitais.

Em um contexto de ampliação do desemprego em massa, financeirização e avanço tecnológico, amplia-se o uso das plataformas digitais, dominadas por corporações como Google, Amazon, Facebook, Apple e Microsoft – o chamado GAFAM (Pelliccione, 2023). A era da Indústria 4.0, baseada em tecnologias como Inteligência Artificial (IA), plataformas digitais, internet das coisas, intensifica a substituição do trabalho vivo por trabalho morto e consolida o capitalismo de plataformas (Antunes, 2021).

No âmbito das relações de trabalho, surge a “uberização”, caracterizada por vínculos precários, transferência de custos ao trabalhador e intensificação por meio do controle algorítmico da produtividade (Souza, 2023) por meio do uso de plataformas digitais para gerenciamento do trabalho. Essa lógica, amplamente instalada no mercado, expandindo-se para todos os setores da economia, também atinge o serviço público, modificando tanto a rotina dos servidores quanto o acesso da população aos serviços estatais. Trata-se de uma lógica que reposiciona o papel do Estado, reorganizando seus processos a partir da eficiência técnica e do controle informacional.

A plataformização das políticas públicas é caracterizada pela migração crescente dos serviços estatais para aplicativos, sites e plataformas digitais, transformando significativamente a forma de interação entre o Estado e a sociedade, substituindo o atendimento presencial por interfaces digitais mediadas por algoritmos e protocolos automatizados (Salgado, 2023). As implicações são múltiplas: por um lado, impactam a acessibilidade da população usuária, especialmente daqueles em situação de vulnerabilidade social e exclusão digital; por outro, reconfiguram a gestão do trabalho no setor público, com a intensificação do controle, a padronização das rotinas e a ampliação das exigências técnicas sobre os servidores.

### **Tecnologias digitais e a nova racionalidade de gestão pública**

Na década de 2000, o Executivo Federal brasileiro passou a implementar o governo eletrônico, institucionalizando a transformação digital da administração pública por meio da “*Estratégia Brasileira para a Transformação Digital — E-Digital*” (Brasil, 2018). Essa transformação tem sido guiada por orientações de organismos multilaterais, que defendem



## 18º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais

Tema: *A gente sobe a ladeira por liberdade*

Salvador, Bahia, Brasil – 3 a 7 de dezembro de 2025

---

transparência, redução de custos e maior eficiência por meio da digitalização dos serviços públicos.

Os impactos da plataformização sobre o trabalho no setor público são múltiplos e profundos, e com a pandemia de Covid-19, o processo de plataformização dos serviços públicos foi acelerado, por meio da regulamentação do Programa de Gestão e Desempenho (PGD), por meio da Instrução Normativa nº 65/2020<sup>5</sup> e posteriormente pelo Decreto nº 11.072/2022<sup>6</sup>, com diretrizes detalhadas nas INs nº 24/2023 e 52/2023 (Brasil, 2023b; 2023c). O PGD vem alterando profundamente o gerenciamento do trabalho no serviço público, introduzindo o controle via planos de trabalho, avaliação por desempenho, adaptação às demandas institucionais, disponibilidade durante todo o horário de funcionamento do órgão do servidor, responsabilidade pelo custeio das condições de trabalho, e possibilidade de penalidades pelo não cumprimento de metas. Com isso, ampliaram-se a flexibilidade, a pressão por produtividade e os mecanismos de controle, aumentando o risco de assédio e adoecimento físico e mental (Souza, 2023).

Como aponta Antunes (2018), o avanço das tecnologias no mundo do trabalho tem produzido novas formas de controle e precarização, que ele denomina de “escravidão digital”. No serviço público, isso se expressa por meio da exigência da disponibilidade em tempo integral durante o funcionamento do órgão e, muitas vezes, até fora do horário, da multiplicação de tarefas administrativas e a vigilância por produtividade, tendo em vista que o trabalho remoto, mediado pelas TICs, está baseado em metas de produtividade.

Assim, há um avanço na plataformização dos serviços públicos, que se configura como uma estratégia da atual lógica de gestão estatal, ancorada em uma racionalidade técnico-gerencial que transforma processos, redefine objetivos institucionais e remodela o próprio papel do Estado, que tem cada vez mais adotado um novo léxico para os serviços públicos, como a prestação de serviços eficientes e regulados por metas de produtividade, além da transferência dos custos e riscos do trabalho para os servidores (Paz; Peruzzo, 2025).

---

<sup>5</sup> A Instrução Normativa nº 65, de 30 de julho de 2020, estabelece orientações, critérios e procedimentos gerais a serem observados pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal — SIPEC relativos à implementação de Programa de Gestão. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-n-65-de-30-de-julho-de2020-269669395>.

<sup>6</sup> O Decreto nº 11.072, de 17 de maio de 2022, dispõe sobre o Programa de Gestão e Desempenho — PGD da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2019-2022/2022/Decreto/D11072.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2022/Decreto/D11072.htm).



## 18º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais

Tema: *A gente sobe a ladeira por liberdade*

*Salvador, Bahia, Brasil – 3 a 7 de dezembro de 2025*

A Estratégia Nacional de Governo Digital<sup>7</sup> explicita esse projeto ao instituir a digitalização integral dos serviços públicos federais como meta prioritária, reforçando a institucionalização desse modelo, com a plataforma Gov.br que centraliza mais de 4.000 serviços públicos e 147 milhões de usuários (Brasil, 2023). Para acessar os serviços, é exigido cadastro com dados sensíveis, incluindo biometria facial e vínculos com bancos, levantando preocupações sobre vigilância e controle.

As plataformas digitais são apresentadas como ferramentas para tornar o Estado mais eficiente, transparente e centrado no cidadão. No entanto, como apontam Paz e Peruzzo (2025), o que se observa é a intensificação de práticas que despersonalizam o atendimento aos usuários, padronizam respostas e deslocam a responsabilidade do Estado para o indivíduo, que precisa prover as condições necessárias para seu próprio atendimento, como computadores ou celulares com acesso à internet. Assim, a promessa de universalização do acesso convive com a redução de canais presenciais de atendimento, a desinformação e a exclusão digital, que afeta um segmento importante da população brasileira.

A prestação de serviços públicos por meio de plataformas digitais reconfigura o sentido das políticas públicas e altera profundamente o papel dos servidores que atuavam nos territórios. Profissionais antes responsáveis pela escuta, orientação e mediação do acesso — construindo vínculos com os usuários — são progressivamente substituídos por operadores de sistemas, distantes da realidade concreta da população usuária e voltados prioritariamente ao preenchimento de formulários e à alimentação de bancos de dados.

Essa lógica reduz a mediação profissional a uma função essencialmente instrumental, voltada à execução de tarefas padronizadas e à operação de sistemas digitais. O trabalho dos servidores públicos passa a ser pautado por procedimentos automatizados e protocolos rígidos, comprometendo a capacidade de adaptação às demandas reais dos usuários e esvaziando a dimensão relacional do atendimento. A atuação nos territórios é gradualmente substituída por interações impessoais e mediadas por plataformas, aprofundando o distanciamento entre o Estado e a população.

<sup>7</sup> A Estratégia Nacional de Governo Digital está prevista na Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021 (Lei do Governo Digital), e foi elaborada sob a coordenação da Secretaria de Governo Digital. Porém, a mesma foi formalizada pelo Decreto nº 12.069, de 21 de junho de 2024, sendo que as suas estratégias e recomendações, prevista para o período de 2024 a 2027, está descrita na Portaria SGD/MGI nº 4.248, de 26 de junho de 2024.



## 18º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais

Tema: *A gente sobe a ladeira por liberdade*

*Salvador, Bahia, Brasil – 3 a 7 de dezembro de 2025*

O acesso aos serviços públicos passa a depender do domínio de interfaces tecnológicas, e um segmento importante da população ainda enfrenta barreiras de acesso às TICs, seja por limitações econômicas, geracionais ou educacionais. A linguagem e a estrutura de muitas plataformas digitais não são acessíveis, comprometendo o acesso a direitos fundamentais, já que parte significativa da população — sem acesso à internet, com baixa escolaridade ou sem familiaridade com sistemas digitais — é sistematicamente excluída.

Segundo a pesquisa TIC Domicílios 2023, cerca de 29 milhões de brasileiros (14% da população) não têm acesso regular à internet, afetados principalmente por pessoas negras, idosas, de baixa escolaridade e moradoras da zona rural ou de periferias urbanas (Cetic.br, 2023). Assim, o próprio direito à inclusão digital, hoje, deve ser considerado um direito essencial, pois sem ele, o usuário não consegue acessar muitos serviços públicos.

Mesmo aqueles com acesso enfrentam dificuldades para utilizar as plataformas, o que pode resultar na negativa de serviços por erro no preenchimento ou incompreensão da linguagem digital. Esse cenário favorece o surgimento de atravessadores que cobram pelos serviços, como ocorre com frequência na solicitação de benefícios via Meu INSS. A exclusão digital, portanto, intensifica as desigualdades sociais e compromete o acesso efetivo aos direitos sociais (Salgado, 2023).

O discurso da “autonomia” do usuário desloca-se da garantia de direitos para a responsabilização individual, por transferir a ele a obrigação de acessar, interpretar e operacionalizar serviços antes mediados por profissionais. Como consequência, o fracasso no acesso é interpretado como incapacidade pessoal, e não como falha do sistema, da política ou da prestação dos serviços pela administração pública.

### Considerações Finais

A digitalização tem criado barreiras de acesso aos usuários, agravando a desigualdade social presente na sociedade brasileira, comprometendo o princípio da universalidade, pilar das políticas públicas. A exclusão digital, nesse sentido, torna-se também exclusão social, pois a falta de condições para acessar os serviços públicos digitais impede o acesso aos serviços públicos e direitos sociais.

Ao mesmo tempo em que, nesse processo, o Estado acaba fortalecendo grandes empresas de tecnologia (as big techs), que fornecem infraestrutura digital e se beneficiam



## 18º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais

Tema: *A gente sobe a ladeira por liberdade*

*Salvador, Bahia, Brasil – 3 a 7 de dezembro de 2025*

---

da coleta massiva de dados gerados pelos usuários dos serviços públicos (Lima, 2023). A digitalização, ao mesmo tempo em que reduz custos estatais, pode restringir o acesso aos direitos sociais e abrir espaço para a exploração econômica de dados populacionais, moldando o Estado às exigências do capital privado.

Além disso, o uso intensivo das TICs tem reforçado mecanismos de vigilância e controle sobre os servidores, cujas atividades passam cada vez mais a estar subordinadas à lógica das plataformas digitais. A rápida incorporação dessas tecnologias pela administração pública reflete também os interesses do capital, influenciados pela financeirização e pelo ideário neoliberal, que moldam as prioridades estatais e comprometem, muitas vezes, os interesses públicos.

Portanto, embora as tecnologias digitais possam trazer benefícios em termos de agilidade e conveniência, é fundamental problematizar seus impactos sociais, especialmente sobre os segmentos excluídos digitalmente e os servidores públicos. É necessário considerar os riscos associados à privacidade dos dados, à desigualdade de acesso e à intensificação da precarização do trabalho.

A “transformação digital” é frequentemente apresentada como um processo inevitável e inquestionável, sendo qualquer crítica interpretada como resistência à modernização. A crítica apresentada neste artigo não se volta contra as tecnologias em si, mas contra o projeto que as instrumentaliza para consolidar uma racionalidade gerencial, autoritária e excludente no âmbito da administração pública. Assim, problematizar a plataformação dos serviços públicos não significa um apelo ao retrocesso, mas a defesa de que as inovações tecnológicas estejam a serviço de escolhas políticas orientadas pela garantia da ampliação de direitos da população e a melhoria das condições de trabalho dos servidores públicos.

### Referências

ANTUNES, Ricardo. Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. 2. ed. São Paulo: Boitempo, 2009.

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



## 18º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais

Tema: *A gente sobe a ladeira por liberdade*

*Salvador, Bahia, Brasil – 3 a 7 de dezembro de 2025*

---

ANTUNES, Ricardo. Capitalismo de plataforma e desantropomorfização do trabalho. In: GROHMAN, Rafael (org.). Laboratórios do trabalho digital. São Paulo: Boitempo, 2021.

BRASIL. Estratégia Brasileira para a Transformação Digital — E-Digital. Brasília: Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, 2018. Disponível em: <https://www.gov.br/mcti/pt-br/centrais-de-conteudo/comunicados-mcti/estrategia-digital-brasileira/estrategiadigital.pdf>. Acesso em: 28 jul. 2025.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Transformação digital: Gov.br alcança 90% dos serviços públicos digitalizados. Governo Digital, notícias, 4 maio 2023a. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/noticias/gov-br-alanca-90-dos-servicos-publicos-digitalizados>. Acesso em: 3 set. 2024.

BRASIL. Instrução normativa conjunta SEGES-SGPRT/MGI nº 24, de 28 de julho de 2023. Diário Oficial da União, 31 jul. 2023b. Estabelece orientações, critérios e procedimentos gerais a serem observados pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal — Sipec e do Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal — Siorg relativos à implementação de Programa de Gestão e Desempenho — PGD. Disponível em: [https://www.in.gov.br/en/web/dou/\\_/instrucao-normativa-conjunta-seges-sgpert-mgi-n-24-de-28-de-julho-de-2023-499593248](https://www.in.gov.br/en/web/dou/_/instrucao-normativa-conjunta-seges-sgpert-mgi-n-24-de-28-de-julho-de-2023-499593248). Acesso em: 22 jun. 2022.

BRASIL. Instrução normativa conjunta SGP-SRT-SEGES/MGI nº 52, de 21 de dezembro de 2023b. Estabelece orientações, critérios e procedimentos gerais a serem observados pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal - Sipec e do Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal - Siorg, relativos aos temas de gestão de pessoas no âmbito do Programa de Gestão e Desempenho - PGD. Diário Oficial da União, 26 dez. 2023c. Disponível em: [https://www.in.gov.br/web/dou/\\_/instrucao-normativa-conjunta-sgp-srt-seges/mgi-n-52%20533454345](https://www.in.gov.br/web/dou/_/instrucao-normativa-conjunta-sgp-srt-seges/mgi-n-52%20533454345). Acesso em: 22 jun. 2022.

CETIC.BR. TIC Domicílios 2023. Disponível em: <https://cetic.br/pt/pesquisa/domiciliros/indicadores/>. Acesso em: 03 set. 2024.

COSTA, Lúcia Cortes da. Os impasses do estado capitalista: uma análise sobre a reforma do Estado no Brasil. Ponta Grossa: Editora UEPG; São Paulo: Cortez, 2006. Disponível em: <https://arquivosbrasil.blob.core.windows.net/insulas/anexos/os-impasses-do-estado-capitalista-404504.pdf>. Acesso em: 15 jun. 2022.

DUMÉNIL, Gérard; LÉVY, Dominique. A crise do neoliberalismo. Tradução de Paulo Cezar Castanheira. 1. ed. São Paulo: Boitempo, 2014.



## 18º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais

Tema: *A gente sobe a ladeira por liberdade*

*Salvador, Bahia, Brasil – 3 a 7 de dezembro de 2025*

---

HARVEY, David. *O enigma do capital e as crises do capitalismo*. São Paulo: Boitempo, 2011.

LIMA, Eduardo. <Lutar por soberania tecnológica sem lutar por soberania econômica é inútil=, Le Monde Diplomatique Brasil, 01 set. 2023. Disponível em: <https://diplomatique.org.br/lutar-por-soberania-tecnologica-sem-lutar-por-soberania-economica-e-inutil/>. Acesso em: 3 set. 2024.

PAZ, Fernanda Alves Ribeiro; PERUZZO, Juliane Feix. As tecnologias de informação e comunicação na mediação dos serviços públicos brasileiros. *Temporalis*, Brasília (DF), ano 25, n. 49, 2025. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/46116>. Acesso em: 28 jul. 2025.

PELLICCIONE, André Luis Pires. A Plataformização na Sociedade Contemporânea: por uma Visão Dialética. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 46, 2023, Belo Horizonte, MG. Anais eletrônicos [...]. Belo Horizonte, MG: PUCMinas, 2023. Disponível em: [https://sistemas.intercom.org.br/pdf/link\\_aceite/nacional/11/0814202309101564da19a788097.pdf](https://sistemas.intercom.org.br/pdf/link_aceite/nacional/11/0814202309101564da19a788097.pdf). Acesso em: 4 set. 2024.

POELL, Thomas; NIEBORG, David; DIJCK, José Van. Plataformização. *Revista Fronteiras: estudos midiáticos*, v. 22, jan./abr. 2020. (Tradução de Rafael Grohmann).

SALGADO, Rita. A pandemia de COVID-19 e a plataformação das políticas públicas. Anais do Encontro Internacional e Nacional de Política Social, Vitória, ES, 13 jun. 2023. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/einps/article/view/41194>. Acesso em: 04 set. 2024.

SOUZA, Raoni de Lucena. Programa de gestão e desempenho: ponte para a uberização no serviço público federal brasileiro. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, v. 48, n. e22 2023. DOI <https://doi.org/10.1590/2317-6369/38222pt2023v48e22>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbso/a/jYpSYJhwSwW9rBqrGBMHGqt/?lang=pt>. Acesso em: 04 ago. 2024.