

## **NOTA TÉCNICA — PLATAFORMIZAÇÃO DAS POLÍTICAS SOCIAIS: impactos no trabalho profissional e no acesso aos direitos sociais**

**Maio de 2026**

Maria Alcina Terto Lins<sup>1</sup>

Ubiratan de Souza Dias Junior<sup>2</sup>

### **1 INTRODUÇÃO**

Esta Nota Técnica tem como objetivo analisar o processo de plataformização das políticas sociais e seus rebatimentos no acesso aos direitos sociais e no trabalho profissional de assistentes sociais. Trata-se de uma produção construída a partir dos acúmulos históricos, políticos e teórico-críticos do Conjunto CFESS-CRESS, orientada à análise das transformações contemporâneas que reconfiguram o Estado, as políticas públicas e o mundo do trabalho, situando-as no contexto das dinâmicas atuais do capitalismo, marcado por crises recorrentes, reestruturações produtivas e avanço da racionalidade neoliberal. A plataformização das políticas sociais não deve ser compreendida apenas como mudança administrativa, enquanto um fenômeno autônomo e restrito à gestão estatal, haja vista que expressa a submissão dos processos políticos à lógica capitalista das plataformas digitais.

É importante destacar que na perspectiva marxista, a plataformização se constitui, originariamente, como uma forma de organização do trabalho e de acumulação no capitalismo em sua faceta “digital”, marcada pela mediação algorítmica, pela centralidade dos dados e pela intensificação das formas de exploração. É a partir dessa base estrutural que sua lógica se expande e passa a reconfigurar outras esferas da vida social, incluindo o Estado e, particularmente, as políticas sociais, que passam a operar por meio de infraestruturas digitais orientadas pela extração, processamento, armazenamento e circulação de dados, evidenciando uma crescente dependência de mediações tecnológicas para viabilizar o acesso aos direitos sociais.

A ampliação do uso das tecnologias digitais, frequentemente apresentada sob o discurso da “modernização”, da “inovação” e da “eficiência”, tem se materializado, no âmbito das políticas sociais, por meio da digitalização dos serviços públicos, da

---

<sup>1</sup> Assistente social. Docente do curso de Serviço Social da UFAL. Doutora em Serviço Social pela UFPE, com pós-doutorado pela UFSC. Líder do grupo de pesquisa Serviço Social, trabalho, profissão e políticas sociais (UFAL). Integra, como pesquisadora, o projeto de pesquisa em rede, financiado pelo CNPq, intitulado “Os desafios do acesso e das intervenções profissionais nas políticas sociais diante das tecnologias da informação e da comunicação (TIC)”, coordenado pela professora Dra. Yolanda Guerra.

<sup>2</sup> Assistente Social e Mestre em Serviço Social pela Universidade Federal de São Paulo. Doutor em Serviço Social pela PUC/SP. Pesquisador da área de Tecnologias da Informação e Comunicação no âmbito do Serviço Social. É Trabalhador da Política de Habitação no município de São Paulo e docente.

dataficação da vida social e da incorporação de plataformas digitais nos processos de gestão e atendimento à população. Esses processos não são neutros: expressam relações de poder e disputas societárias que reconfiguram tanto as formas de organização do trabalho quanto às condições de acesso aos direitos, com impactos diferenciados para a classe trabalhadora, considerando as desigualdades de classe, raça-etnia, gênero, território e geração.

No cotidiano institucional, tais transformações têm se traduzido na intensificação do controle por metas e indicadores, na ampliação de mecanismos de vigilância e gerenciamento algorítmico, na reorganização dos processos de trabalho e na redefinição de critérios de acesso aos benefícios e serviços. Esses movimentos tendem a aprofundar desigualdades historicamente constituídas, ao mesmo tempo em que colocam desafios éticos, técnicos e políticos ao trabalho profissional no âmbito das políticas sociais.

Nesse contexto, o trabalho profissional de assistentes sociais — constituído historicamente na relação com as expressões da questão social e nas lutas coletivas por direitos — passa a ser desenvolvido em condições institucionais cada vez mais intermediadas por tecnologias digitais que nem sempre favorecem ou criam condições para a materialização dos princípios ético-políticos da profissão ou para a efetivação dos direitos sociais, podendo inclusive tensionar e restringir essas possibilidades. Tais transformações incidem sobre as condições de trabalho, os vínculos institucionais, os processos organizativos e os próprios sentidos atribuídos ao trabalho profissional.

Foi diante desse cenário que, por deliberação do eixo de Seguridade Social "Aprofundar o debate da plataformização do trabalho nas políticas sociais e as repercussões para o acesso da população usuária aos diversos direitos sociais e para as condições de trabalho da/o assistente social e demais trabalhadoras/es" do 50º Encontro Nacional do Conjunto CFESS-CRESS, realizado em Brasília/DF em 2023, definiu-se a elaboração desta Nota Técnica.

Esse acúmulo inclui reflexões produzidas no contexto da pandemia de Covid-19<sup>3</sup>, debates sobre atribuições e competências profissionais diante da nova morfologia do trabalho<sup>4</sup>, orientações acerca do teletrabalho, supervisão direta de estágio em Serviço Social no contexto do teletrabalho<sup>5</sup>, da teleperícia<sup>6</sup> e da produção de documentos

---

<sup>3</sup> CFESS Manifesta (2020) sobre os impactos da pandemia no trabalho profissional. Disponível em <https://www.cfess.org.br/arquivos/2020CfessManifestaEdEspecialCoronavirus.pdf>

<sup>4</sup> Disponível em <https://www.cfess.org.br/arquivos/CFESS202-AtribuicoesPrivativas-Vol2-Site.pdf>

<sup>5</sup> PARECER JURÍDICO Nº 02/2026-N - EMENTA: Supervisão direta de estágio em Serviço Social no contexto do teletrabalho. Análise das legislações aplicáveis (Lei nº 8.662/1993, Lei nº 11.788/2008, Lei nº 14.442/2022, Lei nº 14.913/2024), das Diretrizes Curriculares Nacionais aprovadas pelo MEC e da Resolução CFESS nº 533/2008. Consulta aos CRESS e levantamento de práticas atuais. Impactos do Novo Marco Regulatório do Ensino a Distância (Decreto nº 12.456/2025 e portarias MEC correlatas). Impossibilidade de vedação legal absoluta à supervisão remota, mas legitimidade e necessidade de afirmação político-pedagógica da supervisão presencial como referência de qualidade formativa. Defesa da autonomia profissional da(o) assistente social.

<sup>6</sup> Disponível em <https://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalho-telepericiacfess.pdf>

técnicos<sup>7</sup>, entre outros posicionamentos institucionais que reafirmam a defesa das condições éticas e técnicas necessárias ao trabalho profissional, em diálogo com contribuições construídas no âmbito da formação e da pesquisa em Serviço Social, envolvendo entidades como ABEPSS, ENESSO, grupos de pesquisa e coletivos profissionais.

Assim, esta Nota Técnica busca contribuir para a análise crítica dos processos contemporâneos que incidem sobre o trabalho profissional, afirmando que ele não é determinado exclusivamente pelas condições institucionais, mas construído nas relações concretas estabelecidas com a realidade social, com a população usuária e com os princípios que sustentam o projeto profissional, em consonância com um projeto societário orientado pela emancipação humana e pela defesa dos direitos sociais. Ao final, são apresentadas diretrizes orientadoras voltadas ao fortalecimento do trabalho profissional frente aos desafios colocados pela plataformização das políticas sociais, reafirmando a centralidade da escuta qualificada, do sigilo profissional, da autonomia profissional em suas múltiplas dimensões e do compromisso ético-político com os direitos da população usuária.

## **2 APONTAMENTOS SOBRE AS TECNOLOGIAS DIGITAIS NO CAPITALISMO CONTEMPORÂNEO**

As transformações societárias em curso tendem a reforçar, ora um endeuamento das tecnologias digitais<sup>8</sup> – frequentemente associada à ideia de solucionismo tecnológico<sup>9</sup> –, ora a uma demonização das inovações tecnológicas, conduzindo a dilemas reducionistas acerca de se a tecnologias<sup>10</sup> são boas ou ruins<sup>11</sup>. A névoa ideológica presente nessas narrativas reside no fato de que as tecnologias digitais são apresentadas como resultantes apenas de um progresso técnico ou científico em abstrato; desconsiderando que elas são produzidas histórica e socialmente no interior das relações de produção capitalistas, e, portanto, não são neutras, tampouco, são

---

<sup>7</sup> Disponível em <https://www.cfess.org.br/arquivos/EbookCfess-DocOpinioTecnica2022-Final.pdf>

<sup>8</sup> As tecnologias digitais, enquanto produto do trabalho humano, abrange também o conjunto de recursos e ferramentas que constituem as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), materializados na criação de autômatos, computadores, redes de telecomunicações, softwares, dentre outros.

<sup>9</sup> Conferir o texto de Morozov (2018).

<sup>10</sup> Em seus estudos sobre a tecnologia, Álvaro V. Pinto (2005a e 2005b), ao afirmar que a “máquina, assim como a técnica, é coetânea ao homem” demonstra que é “o modo de ser humano que unifica a racionalidade objetiva da natureza à racionalidade subjetiva do homem”, ou seja, quem desenvolve a técnica é o ser humano. A técnica é o “grau de consciência com que o homem representa para si a relação entre os meios materiais ou ideias de que dispõe e emprega numa operação e as finalidades que deseja satisfazer pela aplicação desses meios” (Pinto, 2005a, p. 199-200), constituinte do processo histórico de socialização humana, sua existência não pode ser confundida como um fenômeno a-histórico, muito menos reduzida aos seus resultantes.

<sup>11</sup> Uma reflexão crítica, por sua vez, exige considerar a articulação entre a “racionalidade objetiva da natureza e a racionalidade subjetiva do homem” (Pinto, 2005a), em que os sujeitos sociais, inseridos em determinadas relações sociais, sujeitos à luta de classes, definem a funcionalidade dessas tecnologias, orientando sua criação, seu aprimoramento e sua utilização no processo de desenvolvimento econômico e social.

neutras as empresas que as desenvolvem. Ao analisar o impacto político da tecnologia nas democracias globais, Morozov (2018, p.7-11) afirma que:

A tecnologia digital da atualidade, ficou evidente, não é apenas ciência aplicada, como ainda sustentam as filosofias mais vulgares da tecnologia. Ela é, na verdade, um emaranhado confuso de geopolítica, finança global, consumismo desenfreado e acelerada apropriação corporativa dos nossos relacionamentos mais íntimos [...] quem domina a tecnologia mais avançada também domina o mundo.

Ou seja, a forma como as tecnologias digitais são construídas, suas lógicas de funcionamento e suas funções refletem o modo de ser do capitalismo, expressas em seu processo de acumulação, no controle do trabalho, na contradição entre as classes sociais e na maximização do lucro. As inovações tecnológicas apresentadas sob o discurso da neutralidade, da eficiência e da inovação, expressam, em essência, a necessidade de valorização do capital em escala ampliada.

Tal dinâmica demonstra que as modificações ocorrem na relação entre capital e trabalho, envolvendo “não somente os trabalhos humanos voltados para a produção de valor que é incorporado em mercadorias, mas também os trabalhos que atuam na esfera da circulação de valor através do tecido social” (Marques, 2023, p.130). Na sociabilidade capitalista, o trabalho é organizado a partir da produção, da lógica do mercado e da acumulação. Quanto mais o capitalismo se expande, mais o trabalho assume configurações diversificadas, sem que se altere, contudo, o caráter central do mais-valor (Marx, 1996) no processo de acumulação do capital. Conforme analisa Fontes (2017, p.53-54):

A propriedade capitalista crucial contemporânea não é apenas a dos meios diretos de produção, mas a dos recursos sociais de produção. A propriedade fundamental é da capacidade de colocar em funcionamento meios de produção e de agenciar força de trabalho – sob formas as mais díspares – para que seja possível a produção de valor (e, sobretudo, de mais-valor) em escalas e âmbitos variados (local, regional, nacional, internacional).

Em sua análise sobre os sentidos das relações de trabalho na contemporaneidade, Fontes (2017) evidencia que a extração e a captura do mais-valor permanecem como interesse central do capital, sendo que as modificações realizadas incidem sobre os meios e os mecanismos de exploração da força de trabalho, sem alterar seu fundamento. Por isso, a importância em desvelar as relações sociais em que se desenvolvem as Big Techs<sup>12</sup> e as repercussões de seus distintos modelos de negócios nas condições de vida e de trabalho da classe trabalhadora.

---

<sup>12</sup> Big Techs é a denominação atribuída aos grandes conglomerados de tecnologia, que controlam as infraestruturas de comunicação, o fluxo global de informações e o mercado de dados, estruturadas no gerenciamento algorítmico do trabalho (Morozov, 2018). Nas palavras de Oliveira e Dias (2025, p.08) essas corporações tecnológicas “[...]concentram capital e infraestrutura digital em escala global, e moldam normas, valores e práticas sociais por meio do controle de plataformas, algoritmos e fluxos de dados. Essas empresas se apresentam como solucionadoras neutras de problemas sociais, mas, na

Os estudos de Antunes (2020 e 2023a/2023b) acerca da nova morfologia do trabalho – marcada pela combinação entre flexibilização, terceirização e informalidade –, com especial atenção ao trabalho nas plataformas digitais, evidenciam que as atuais modalidades de trabalho “*mascaram o trabalho assalariado, individualizando-o, invisibilizando-o e, assim escapando da legislação social do trabalho existente nos países onde estas plataformas atuam*” (Antunes, 2023b, p.521).

No atual estágio da ordem do capital, como uma das respostas à sua crise estrutural, baseadas na lógica da dataficação<sup>13</sup> e da digitalização, as plataformas digitais tem servido para reorganizar não apenas os processos de produção e as relações de trabalho, mas também, as práticas sociais e políticas. Esse contexto é marcado pelo adensamento das expressões da questão social e pelas contrarreformas no âmbito do Estado neoliberal, evidenciadas na desregulamentação do trabalho, na apropriação privada do fundo público e no desmonte do sistema de proteção social por meio de uma gestão pública de caráter gerencialista, resenhando assim, a prestação dos serviços que constituem as políticas sociais. Sobretudo, quando consideramos as condições impostas à classe trabalhadora na particularidade do capitalismo dependente e subordinado (Marini, 1973), como é o caso da economia brasileira. As condições do desenvolvimento capitalista no Brasil, evidenciam que:

[...] a conjugação do “avanço” com o “atraso” – traço da formação social brasileira – assegurou o sucesso da dominação burguesa desde sempre, impulsionando a economia com as marcas do patrimonialismo paternalista que vão plasmar a sociedade brasileira. O caráter predatório das relações coloniais, do patriarcado e do escravismo deixou marcas indeléveis na história do país e implantou as bases fundantes na construção da lógica que vem presidindo a expansão do capitalismo dependente na periferia em tempos mais recentes [...] (Yasbek, 2022, p.12).

No Brasil, não bastasse a desigualdade estrutural que lhe é inerente<sup>14</sup>, temos enfrentado os efeitos do arrocho nos gastos sociais, que se intensificaram nos últimos anos. A Emenda Constitucional (EC) nº 95/2016, instituiu o congelamento dos investimentos da área social por 20 anos, a mudança das regras no sistema de Previdência social, impostas pela Emenda Constitucional (EC) nº 103/2019, e o desmonte das normas protetivas do trabalho, expressão das contrarreformas trabalhistas,

---

verdade, atuam como agentes políticos e econômicos com interesses próprios, frequentemente alinhados à lógica do mercado e da vigilância”.

<sup>13</sup> Retomaremos este conceito no item: Plataformização, dataficação, digitalização dos serviços públicos e Serviço Social: qual a relação?

<sup>14</sup> Nos referimos aqui, aos processos que demarcam a formação sócio-histórica do país, em que a colonização impulsionada pelo mercantilismo e caracterizada pela existência do sistema escravista e patriarcal estabeleceu as condições da concentração fundiária, da marginalização e exploração da força de trabalho majoritariamente negra, evidenciando os processos de expropriação que se atualizam nos dias atuais, nas persistentes desigualdades entre classe social, gênero, raça, etnia e regiões.

como as impostas pelas Leis nº 13.467/2017<sup>15</sup> e 13.429/2017<sup>16</sup>, que, nas palavras de Krein (2018, p.77) ofertam um “*novo ‘cardápio’ de opções aos empregadores para manejar a força de trabalho de acordo com as suas necessidades, visando fortalecer a autorregulação do mercado ao submeter o trabalhador a uma maior insegurança*”, evidenciam a atuação estatal em processos de precarização do trabalho e no desmonte da seguridade social brasileira.

Tais medidas foram agravadas com a pandemia da Covid-19, que desencadeou a mais profunda crise sanitária e econômica em escala global. O contexto pandêmico requisitava que os governos respondessem com políticas econômicas amplas e decisivas. Contraditoriamente, a gestão do Governo Federal brasileiro, sob a presidência de Jair Bolsonaro, ficou caracterizada por um (des)governo de orientação ultraneoliberal, com traços autoritários e de inspiração fascista (Silva e Rodrigues, 2021), marcado pela austeridade fiscal e pela pressão constante pela contenção dos gastos públicos, especialmente, daqueles destinados às políticas sociais.

Visando demonstrar a incorporação das tecnologias digitais na operacionalização e no acesso aos benefícios sociais durante o contexto pandêmico, podemos relembrar o Auxílio Emergencial, um benefício de caráter temporário, marcado pela desprofissionalização da ação governamental, pela ausência de vinculação a uma política social estruturada e pela desvinculação à concepção de direito social. Para acessá-lo, havia a exigência de realização do cadastramento individual em um aplicativo digital da Caixa Econômica Federal, por meio do qual era automaticamente aberta uma conta poupança social digital. Tal medida não considerou às condições concretas de acesso à internet por parte da população usuária dos serviços e das políticas sociais, bem como as dificuldades relacionadas ao manejo do aplicativo digital, revelando barreiras que limitaram o acesso ao benefício.

Dada a sua natureza, as lacunas no planejamento e na distribuição do referido benefício repercutiram no âmbito da política de Assistência Social, especialmente no trabalho desenvolvido nos serviços que compõem o Sistema Único de Assistência Social (SUAS). As trabalhadoras e os trabalhadores do SUAS, dentre os quais as (os) assistentes sociais, depararam-se com a intensificação das demandas de trabalho, com requisições institucionais de caráter equivocado e/ou arbitrário, com a indisponibilidade de recursos para o efetivo atendimento às(aos) usuárias(os) dos serviços e com a reorganização de processos de atendimento à população, cada vez mais mediadas pelas tecnologias da informação e comunicação (TIC), incluindo modalidades de atendimento remoto.

---

<sup>15</sup> Lei instituída pelo Governo de Temer, em julho de 2017 que: “Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) [...] a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho” (Brasil, 2017).

<sup>16</sup> Lei instituída em março de 2017 que: “Altera dispositivos da Lei n o 6.019, de 3 de janeiro de 1974, que dispõe sobre o trabalho temporário nas empresas urbanas e dá outras providências; e dispõe sobre as relações de trabalho na empresa de prestação de serviços a terceiros”.

Essa dinâmica, não ficou circunscrita ao período pandêmico, tampouco a uma política social específica, pois a incorporação dessas tecnologias, sobretudo de base informacional-digital, no âmbito das políticas sociais corresponde a um padrão de respostas à crise do capital, que reforça a racionalidade gerencialista na gestão pública nos moldes do Estado neoliberal, no imperativo de “transformação digital do Estado” de acordo com as diretrizes da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE).

Esse processo resultou no adensamento das expressões da questão social, na intensificação da exploração da força de trabalho – evidenciadas na uberização (Abílio, 2021; Antunes, 2023a) no trabalho subordinado por meio de plataformas digitais, manifestas no teletrabalho, no subemprego, nos vínculos informais ou inexistentes – e no avanço do desmonte do sistema de proteção social brasileiro, repercutindo tanto nas condições e no trabalho desenvolvido nas políticas sociais quanto no acesso da população usuária aos direitos sociais.

A partir de narrativas de “eficiência”, “inovação” e de “progresso”, essas tecnologias – apresentadas como politicamente neutras e supostamente orientada por valores estritamente técnicos, que ocultam as contradições e as relações de poder que lhe são subjacentes – passam a ser incorporadas como ferramentas de gestão e controle, viabilizando formas cada vez mais sofisticadas de intensificação da extração de mais-valia, ao mesmo tempo em que redefinem as fronteiras entre o público e o privado, reordenando as relações entre capital, trabalho e Estado.

A incorporação dessas tecnologias digitais no âmbito dos serviços viabiliza a extração de dados e informações que fornecem aos algoritmos<sup>17</sup>, “*dados extremamente preciosos sobre gostos, vontades, expectativas de um ‘consumidor’ assim individualizado*” (Dantas, 2014, p.88), a partir dos quais as Big Techs (como Amazon, Apple, Meta, Alphabet-Google e Microsoft) “*desenvolvem e difundem as tecnologias, serviços e produtos [...] auferindo elevadas receitas, altíssimos lucros e ainda maiores ganhos nas bolsas de valores [...]*” (Dantas, 2014, p.88).

No âmbito do serviço público brasileiro, esse processo tende a reforçar concepções privatizantes, tanto na disputa do fundo público – via apropriação dos recursos do orçamento estatal – quanto no redesenho da prestação dos serviços e na configuração das políticas sociais – redefinindo critérios de acesso, condicionados à conectividade, à disponibilidade de dispositivos e ao manuseio adequado dos aplicativos

---

<sup>17</sup>De acordo com Cormen (2014, p.02-05) os algoritmos fazem parte do nosso cotidiano. Fundamentalmente é uma sequência lógica utilizada para realizar uma tarefa e/ou solucionar um problema. Nas palavras do autor “Se você pega ônibus ou metrô para ir trabalhar, terá um algoritmo para isso”. Por sua vez, algoritmos executados em computadores, são essencialmente uma tecnologia: “um algoritmo de computador é um conjunto de etapas para executar uma tarefa descrita com precisão suficiente para que um computador possa executá-la”. Os algoritmos podem ser executados em computadores, smartphones, em sistemas embutidos (como carros e sistemas de ar-condicionado) etc. Exemplificando como os algoritmos fazem de nossas rotinas, afirma: “Você já procurou algo na Internet hoje? O motor de busca que você usou — Google, Bing ou qualquer outro — empregou algoritmos sofisticados para pesquisar a Web e decidir em que ordem apresentar seus resultados”.

digitais; além de alterar os processos de trabalho de profissionais que atuam nesta área – ao transferir atendimentos, cadastros e acompanhamentos para as plataformas digitais, reduzindo o tempo de escuta e aumentando a carga administrativa.

Essas alterações sinalizam uma adequação do setor de serviços públicos a uma reconfiguração plataformizada, acentuando as tendências neoliberais na gestão pública, na qual, ao tempo em que se apresentam possibilidades<sup>18</sup> de articulação entre as políticas sociais e de ampliação dos canais de participação social, também reforçam processos de exclusão e de aprofundamento das desigualdades sociais, resultando em desafios significativos para a classe trabalhadora.

Diante da complexidade desses processos, compreendemos que não é possível analisar os efeitos das inovações tecnológicas atuais, baseadas em plataformas digitais, softwares, inteligência artificial (IA)<sup>19</sup> e computação em nuvem, sem considerar as leis que regem o capitalismo, uma vez que tais tecnologias são desenvolvidas no interior das relações sociais capitalistas e contribuem para a sua reprodução. Há uma contradição inerente às tecnologias, uma vez que, seus efeitos emancipatórios estão subordinados às exigências da acumulação capitalista.

### **3 PLATAFORMIZAÇÃO, DATAFICAÇÃO, DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS E SERVIÇO SOCIAL: QUAL A RELAÇÃO?**

A incorporação das tecnologias digitais no âmbito do serviço público brasileiro constitui um processo em curso desde a década de 1960, com a criação das primeiras organizações públicas de processamento de dados, como a Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná (CELEPAR) e o Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), e, posteriormente com a criação da DATAPREV. Entretanto, é partir dos anos 1990, com o desenvolvimento da contrarreforma gerencial do Estado conduzida pelo Ministério da Administração e Reforma do Estado (MARE), e baseando-se no padrão de desenvolvimento proposto pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE)<sup>20</sup>, que as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) serão continuamente incorporadas na prestação dos

---

<sup>18</sup> Cabe salientar que essas possibilidades precisam ser orientadas por princípios emancipatórios, de equidade, de universalização, comprometidos com a garantia de direitos da classe trabalhadora.

<sup>19</sup> Conforme os estudos de Garcia (2020, p.15): “A IA é uma área da computação voltada a desenvolver algoritmos e sistemas capazes de realizar tarefas que demandam habilidades associadas à inteligência humana” [...] em que “a inteligência da máquina depende da qualidade dos dados e dos exemplos a que ela é submetida, e vai reproduzir o conhecimento que está impregnado nesses dados”. A IA é produto do trabalho humano, desde a sua concepção até o aperfeiçoamento no processo de aprendizado de máquina por meio de algoritmos e de um grande volume de dados. De acordo com Gonzalez e Ferreira (2020): “[...] nem “inteligentes” – pois não operam automaticamente, antes dependendo de trabalho humano -, e nem “artificiais” – pois participam ativamente da crescente exploração dos recursos naturais de nosso planeta”.

<sup>20</sup> A OCDE tem instituído diretrizes e metas para os países considerados subdesenvolvidos ou em desenvolvimento enfatizando a incorporação das TIC na administração pública como uma estratégia eficiente para modificar a maneira como os governos interagem com os cidadãos, com as empresas e com outros governos (OCDE, 2018).

serviços públicos brasileiros. As diretrizes da OCDE recomendam a digitalização dos serviços prestados pelas agências públicas, difundindo a ideia de redução de custos, maior transparência e aumento da eficiência dos programas. Vale destacar que os serviços públicos constituem o espaço majoritário de atuação da/o assistente social, ainda que não exclusivo, o que reforça a importância de refletir criticamente sobre os impactos da digitalização nesse campo.

A proposta de modernização da administração pública passou, portanto, pela ampliação da infraestrutura digital do país, resultando na implementação do Programa Brasileiro para a Sociedade da Informação e na consolidação da proposta (baseada no modelo Estadunidense) de implantação do Governo Eletrônico (e-government) ou e-gov. Desse modo, desenvolveu-se uma progressiva incorporação das TIC na gestão pública, com a criação de sistemas de informação destinados a automatização e digitalização de diversas esferas governamentais.

Resguardadas as condições sociais e políticas em que cada ação foi desenvolvida – e que, pelos limites do texto, não será possível aprofundar –; em 2018, durante o Governo Temer, foi publicado o documento “Estratégia brasileira para a transformação digital (E-digital)” apontando estratégias para “aproveitar todo o potencial das tecnologias digitais para alcançar o aumento da produtividade, da competitividade e dos níveis de renda e emprego por todo o país” (E-DIGITAL, 2018). Em 2020, no Governo Bolsonaro, a proposta foi transformada em “Estratégia de Governo Digital” sob o discurso de “tornar a Administração Pública Federal mais acessível à população e mais eficiente em prover serviços aos cidadãos” (Brasil, 2023, p.10). Em 2021, a plataforma “SouGov.br” foi criada como uma proposta de gerenciamento eficiente dos gastos públicos, visando proporcionar uma “economia para os cofres públicos em relação à melhor utilização dos recursos materiais, com eliminação de papel, impressão, serviços de correios, etc. [...]” (Brasil, 2023, p.18).

No atual governo, sob a gestão de Lula, foi instituído o Decreto nº 12.069/24 – que formalizou a Estratégia Nacional de Governo Digital –, e realizado o lançamento da Proposta de Plano Brasileiro de Inteligência Artificial (MCTI/CGEE, 2024a), com estratégias tecnológicas serem desenvolvidas entre o período de 2024 a 2028. O documento “IA para o bem de todos” incorpora a Inteligência Artificial (IA) em diversos âmbitos do governo, com a finalidade de integrar o serviço das empresas de tecnologia responsáveis por desenvolverem ferramentas de IA nos serviços públicos, visando “Transformar a vida dos brasileiros por meio de inovações sustentáveis e inclusivas” (Brasil, 2024, p.2). Vale ressaltar também, a unificação dos serviços governamentais na plataforma Gov.br, que passou a se constituir como a identidade única de acesso dos indivíduos aos serviços públicos. Ainda, nesse mesmo contexto, observa-se o avanço do projeto de identidade nacional unificada – ainda em processo de implementação no momento desta nota técnica –, o qual levanta preocupações quanto à centralização e vigilância de dados pessoais, especialmente em um país marcado por desigualdades no acesso à tecnologia e por fragilidades na proteção de dados.

As iniciativas acima relacionadas evidenciam parte do processo de consolidação da implantação de uma governança digital no Brasil, no qual as estratégias de modernização pautada nas inovações tecnológicas reatualizam a dependência e subordinação do país a uma racionalidade articulada à financeirização do capitalismo, evidenciando uma modernização conservadora.

O Estado atua promovendo um ambiente de cooperação entre os entes públicos e privados, seja por meio de investimento público nas empresas de tecnologias, seja por meio de benefícios fiscais – com redução de impostos para essas empresas. Recentemente, em setembro de 2025, foi aprovada a Medida Provisória nº 1.318/2025 que altera a Lei nº 11.196/2005, para instituir o Regime Especial de tributação para os serviços de Datacenter – REDATA. Mantendo assim, um quadro jurídico e infraestrutural propício a reprodução das relações capitalistas no país.

Associado a esse processo de digitalização, tem-se a constante coleta e processamento de dados, evidenciando tanto a modulação da vida pessoal mediada pelo uso de dados quanto o monitoramento desses dados, que passam a subsidiar as tomadas de decisão no âmbito da governança digital<sup>21</sup>. A captura de grandes volumes de dados gerados pelas atividades cotidianas (da população em geral, das instituições, etc.) ocorre por meio do Big Data<sup>22</sup>, que ao mobilizar tecnologias avançadas, armazena, processa e analisa esses dados, que supostamente possibilitaria a extração de “insights valiosos para a solução de problemas públicos” (Brasil, 2023a), como se coubesse à tecnologia o poder de propor soluções mais efetivas. Na verdade, o que ocorre, é uma decodificação do comportamento humano, proporcionando uma predição de comportamentos e tendências.

De acordo com as análises realizadas por Faustino, Lippold e Sousa (2025b, p.53):

O controle de registros de dados e produção de demandas tecnológicas, partem da integração de informações a serviço da inteligência artificial, unidos a fim de gerar o armazenamento por meio do *big data*, e de raspagem da internet para viabilizar datasets em prol da algoritmização dos processos produtivos.

Conforme explicam Grohmann e Salvagni (2023, p. 84): “sem coleta e extração de dados, não há plataformas digitais de trabalho [...]”, pois “os algoritmos apenas conseguem automatizar processos se existir uma grade quantidade de dados para abastecê-los”. É desse modo então, que a “dataficação gera uma das características centrais das plataformas: a personalização”, pois ela é “uma pré-condição para o gerenciamento algorítmico”. A dataficação então, expressa uma “sociedade ordenada pelas métricas submetida aos dados que definem”, sendo rastreáveis, quantificáveis e

---

<sup>21</sup> Para um maior detalhamento sobre a legislação da Governança Digital no Brasil, acessar: Governança Digital — Governo Digital. Lei Geral de Proteção de Dados

<sup>22</sup>Em texto anterior, enfatizamos que “o termo Big Data é utilizado para se referir ao crescente, variado e integrado volume de dados produzidos por diversos meios e tecnologias [...]”. Conferir Lins (2024).

analisáveis (tanto pelas empresas quanto pelo Estado) com os recursos do Big Data e pelo Machine learning (aprendizado de máquina) e Deep learning (aprendizado profundo) (Silveira, 2021a).

Sendo assim, refere-se ao processo pelo qual aspectos da realidade social são traduzidos em dados quantificáveis e estruturalmente organizados, permitindo seu tratamento, monitoramento e controle por meio de tecnologias digitais, orientando práticas e políticas públicas de acordo com uma lógica de racionalização instrumental. Essa definição enfatiza a racionalização da realidade — a transformação da realidade social em dados — como um princípio central da dataficação, conforme analisado por Dias Junior (2024) nos processos de produção de informação no serviço público.

Com a dataficação, toda e qualquer ação é convertida em dados digitais, possibilitando a elaboração de diagnósticos e inferências que, ao serem processados e analisados, resultarão em relatórios que poderão ser utilizados tanto na administração pública quanto na gestão privada (Lemos, 2021). Esse processo viabiliza um extrativismo digital no qual a vida é transformada em um fluxo contínuo de dados, ampliando a dependência em relação às Big Techs e acentuando as contradições sociais, na medida em que decisões baseadas em sistemas algorítmicos tendem a reforçar processos discriminatórios de natureza étnica, racial, etária, de gênero, LGBTQIA+fobia, dentre outras.

Em algumas situações, para acessar plataformas digitais por meio de aplicativos, ocorre que “pessoas negras não são reconhecidas como pessoas por essas tecnologias”, pois as “práticas de design universalistas apagam grupos de pessoas a partir de múltiplas dominações. Destacando aspectos como o da branquitude, o ‘heteropatriarcado’ e o colonialismo [...]” (Grohmann e Salvagni, 2023, p.96). De acordo com Eubanks (2021), essa racionalidade algorítmica instituída nos serviços públicos pode acentuar os níveis de desigualdade de classe e raça, sobretudo, quando utilizada para “vigilância e perfilamento dos pobres”:

[...] as novas ferramentas digitais que vemos na assistência pública, como *bots* desempenhando trabalhos de estatística e tomadas de decisão baseadas em inteligência artificial e aprendizado de máquina, funcionam de maneira praticamente igual à *poorhouses*, ou seja, traçando potenciais comportamentos futuros das pessoas, policiando suas moralidades e despesas e punindo aqueles que pedem por ajuda. [...] Os sistemas só podem realmente tomar decisões baseadas em padrões do passado, e assim acabam por se basear em nosso histórico de desigualdades de raça, gênero e classe. (Eubanks, 2021, p.182).

Embora a análise de Eubanks (2021) esteja situada na realidade norte-americana, o fundamento que orienta a incorporação desse tipo de racionalidade no âmbito do serviço público é comum a outras regiões do mundo. O estudo realizado por Dias Junior (2024) demonstra que a dataficação da pobreza é um dos pilares que sustentam a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) brasileira, evidenciando uma possível

ambivalência, em que a partir da realidade social, a dataficação pode servir para “pensar necessidades de formulação de políticas para enfrentar as desigualdades sociais” ou para “manipulação política, na estigmatização dos grupos populacionais, nas culpabilização da população pelas situações vivenciadas, na quantificação das necessidades para além da qualificação dos seus enfrentamentos” (Dias Junior, 2024, p.131).

Ao analisar esse processo na operacionalização dos serviços do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), o autor constata o deslocamento da concepção de vigilância social – que de acordo com a PNAS proporcionaria um conhecimento sobre as vulnerabilidades e riscos territoriais, permitindo adequar os serviços às reais necessidades da população – para uma vigilância como “espaço de controle do trabalho social, da criação de linguagens com uma finalidade gerencial e produtivista” afastando-se assim, da concepção de garantia de direitos sociais, e realizando uma fiscalização (e dataficação) da pobreza, geoespacializando suas informações e oferecendo ao mercado nichos de negócios [...] (Dias Junior, 2024, p.155).

No âmbito da gestão dos serviços de saúde, a Estratégia de Saúde Digital para o Brasil, instituída pelo governo federal, vem sendo operacionalizada por meio da Saúde digital, que incorpora tecnologias como o Big Data, a IA, dispositivos móveis e processos interconectados à distância, viabilizando uma gestão algorítmica dos dados (Rachid, *et al* 2023). A Rede Nacional de Dados em Saúde (RNDS) é a plataforma oficial de interoperabilidade do Ministério da Saúde, integrando informações em saúde – como resultados de exames, registro de vacinação, informações hospitalares e solicitações de medicamentos – entre estabelecimentos de saúde públicos e privados, em que:

O compartilhamento amplo de dados de saúde com agentes privados [...] sugere um certo direcionamento – a começar pela contratação dos serviços de armazenamento em nuvem que hospedam a RNDS, um produto desenvolvido pela *Amazon Web Services* (Rachid, *et al* 2023, p. 2148).

As pactuações entre o governo federal brasileiro e a Amazon para armazenamento de dados é preocupante, sobretudo, no que diz respeito à soberania digital e os riscos de espionagem. Contudo, é válido salientar que desde 2011 a Amazon Web Services (AWS) tem oferecido no Brasil “a milhares de empresas, organizações do setor público, startups e pequenas e médias empresas (PMEs) a capacidade de aproveitar infraestrutura e tecnologias de nuvem de ponta” para tanto, “AWS investiu mais de US\$ 3,8 bilhões (R\$ 19,2 bilhões) para construir, conectar, operar e manter data centers da AWS no Brasil”(Amazon Web Services, 2023. p.03). No âmbito do serviço público federal, de acordo com o referido documento, a Controladoria Geral da União (CGU) já faz uso da AWS, e “apoiar o Datasus na implantação da Rede Nacional de Dados de Saúde”.

Outras Big Techs que lideram contratações públicas federais de tecnologias no Brasil, são a Google e a Microsoft. De acordo com o estudo realizado Silva *et al* (2025,

p.41) no período de janeiro de 2023 a junho de 2025, “o setor público contratou cerca de R\$ 5,97 bilhões em licenças de software, R\$ 9 bilhões em soluções de computação em nuvem e R\$ 1,91 bilhão em softwares e serviços de segurança digital”. Sendo que:

[...] Microsoft aparece em contratos no valor de R\$ 3,27 bilhões no Comprasnet, sendo R\$ 1,65 bilhão apenas no primeiro semestre de 2025. Já no PNCP<sup>23</sup>, Oracle (R\$ 1,02 bilhão), Google (R\$ 938 milhões) e Red Hat (R\$ 909 milhões) lideram as contratações iniciadas apenas nos últimos três anos e meio (Silva *et al*, 2025, p.41).

As tecnologias digitais desenvolvidas pela Microsoft e pela Google também foram implementadas na área da educação pública brasileira. Durante a pandemia da Covid-19, diante do ensino remoto, registrou-se uma crescente demanda por infraestrutura para armazenamento de dados e e-mails nas instituições de ensino superior. Além da apropriação privada de dados digitais produzidos em diferentes áreas das políticas sociais – que passam a ser armazenados nos ecossistemas dessas empresas plataforma – ressaltamos também a destinação de um grande volume de recursos do orçamento público para a aquisição de serviços ofertados por esses monopólios globais, ampliando a dependência do Brasil em relação às Big Techs.

Constatamos também, que a racionalidade algorítmica instituída nos serviços públicos redesenha as configurações das políticas sociais, capturando dados da vida social, econômica e política para serem processados e analisados digitalmente, redefinindo as formas e os critérios de acesso aos serviços, bem como, os processos de trabalho dos (das) trabalhadores e trabalhadoras que atuam no âmbito das políticas sociais, portanto, com rebatimentos no trabalho de assistentes sociais. Conforme evidencia os estudos de Raichelis (2022, p.41):

Tal situação não apenas incorpora novas estratégias de organização e processamento do trabalho, orientadas por uma racionalidade gerencialista e produtivista, como (re)configura a natureza do trabalho e seus modos de ser nos diferentes espaços ocupacionais em que se inserem assistentes sociais e demais profissionais.

A análise realizada por Raichelis (2018) sobre o trabalho de assistentes sociais nas políticas sociais sob a hegemonia neoliberal já apontava a ampliação dos “processos de subcontratação de serviços individuais de assistentes sociais (pejotização e uberização)” configurando um “exercício profissional privado autônomo, temporário, por projeto, por tarefa, decorrentes das novas formas de organização e operação das políticas sociais” além da contratação de trabalhadores e trabalhadoras por processos de terceirização dos serviços públicos (Raichelis, 2018, p.51) entre outras precárias

---

<sup>23</sup> Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP).

condições e relações de trabalho e de assalariamento que vêm delineando uma *nova morfologia do trabalho de assistentes sociais*.

Com a plataformização, as relações de trabalho tendem a se tornar cada vez mais individualizadas, assumindo a aparência de prestação de serviços e sendo regidas por metas de produtividade e desempenho, nas quais, em alguns setores e/ou instituições, a remuneração varia conforme determinados critérios e condições. E, no âmbito das políticas sociais, o processo de plataformização ocorre pela gestão dos serviços a partir da interpretação de grandes volumes de dados, pelo estabelecimento de novas relações do Estado com os cidadãos, sob a narrativa da democracia digital, e na privatização das infraestruturas públicas, por meio do Programa de Parcerias de Investimentos (PPI).

O acesso aos serviços governamentais tem sido cada vez mais intermediado por tecnologias digitais, materializadas na forma de aplicativos que podem ser instalados em smartphones ou acessados por computadores, como, por exemplo: Sougov.br, MeuSUSdigital, e-Título, Gov.br, MeuINSS, Compras.gov.br e Cadastro Único, entre outros. A partir dessas ferramentas, consolida-se um modelo de atendimento predominantemente automatizado, no qual a população usuária deve preencher formulários eletrônicos, enviar documentação digitalizada ou fotografada e acompanhar etapas processuais em ambientes virtuais. Trata-se de serviços cada vez mais padronizados, nos quais os fluxos burocráticos são conduzidos com menor intervenção humana direta.

A incorporação de plataformas digitais como principal via de acesso às políticas sociais tende a produzir novas formas de desigualdade, na medida em que pressupõe condições materiais e competências que não estão igualmente distribuídas entre a população. O acesso a dispositivos tecnológicos adequados, a conectividade de internet de qualidade, e a capacidade de compreensão dos procedimentos burocráticos passa a funcionar, na prática, como um filtro prévio para o acesso aos direitos sociais.

Desse modo, a plataformização das políticas sociais pode produzir novas expressões de desigualdades sociais, no qual determinados segmentos da população — especialmente pessoas em situação de pobreza, população negra e indígena, moradores de territórios periféricos e rurais, pessoas idosas, pessoas com deficiência, entre outros grupos historicamente em maior exposição às desigualdades sociais — enfrentam maiores barreiras para acessar serviços e benefícios. Nesses casos, a ausência ou precariedade das condições tecnológicas dificulta e pode impedir o exercício de direitos, deslocando para o indivíduo a responsabilidade por obstáculos que são estruturais.

Assim, ao mesmo tempo em que as tecnologias digitais podem ampliar canais de atendimento, sua adoção como via predominante ou exclusiva tende a aprofundar desigualdades existentes, reconfigurando expressões da questão social relacionadas à exclusão digital e ao acesso desigual às políticas públicas. Esse cenário coloca desafios para o trabalho profissional nas políticas sociais, exigindo estratégias institucionais e profissionais que considerem as condições concretas de vida da população usuária e evitem que a mediação tecnológica se transforme em barreira ao direito.

Os sistemas digitais utilizados na prestação de serviços e benefícios sociais podem interferir na autonomia dos profissionais, uma vez que os procedimentos e as funções tendem a ser orientados pela lógica algorítmica, e não pelos saberes e princípios profissionais, impactando no conteúdo e no resultado das intervenções realizadas. Nesse sentido, a análise realizada por Guerra (2023, p.01) sobre os “impactos no modus operandi do trabalho profissional de assistentes sociais” evidencia que a racionalidade algorítmica que reconfigura as políticas sociais tende a se confrontar com a racionalidade da profissão de Serviço Social, sendo possível identificar.

[...] mudanças significativas no modus operandi e na instrumentalidade do trabalho profissional. A introdução de instrumentos informatizados regidos por critérios que visam o aumento da produtividade não apenas altera a dinâmica, o ritmo de trabalho, sua intensidade, e leva ao enxugamento dos recursos humanos quanto, especialmente, retira das profissionais a possibilidade de exercer sua autonomia técnica com competência e criticidade, criatividade e compromisso. O que temos visto é que essa racionalidade tecnológica e algorítmica tem colocado as diferentes disciplinas profissionais a serviço da acumulação/valorização do capital, visando à aplicação de um conjunto de conhecimentos ou princípios direcionados à produtividade, de modo a reduzi-las a meras técnicas ou tecnologias sociais (Guerra, 2023, p.11).

A lógica gerencial mediada por tecnologias digitais tende a reconfigurar o trabalho profissional no âmbito das políticas sociais, com requisições baseadas em prerrogativas institucionais padronizadas e controladas por indicadores, metas e sistemas digitais projetados para monitorar, fiscalizar e por vezes, excluir quem não estiver de acordo com os critérios rígidos do algoritmo. Nas palavras de Guerra (2023, p. 12) evidencia-se uma “racionalidade do algoritmo ou ‘a receita’, que através do passo a passo, produz uma determinada resposta ao problema apresentado, impondo uma tomada de decisão automatizada”.

Cabe ressaltar também, que as exigências relacionadas ao uso de tecnologias digitais frequentemente não são acompanhadas da garantia de condições institucionais adequadas. Em muitos espaços sócio-ocupacionais, há insuficiência de equipamentos, limitações de acesso à internet e ausência de suporte técnico, em que, não raramente, os (as) profissionais utilizam recursos próprios — como telefones celulares e uso de dados móveis— para atender demandas institucionais. Ampliam-se as exigências tecnológicas sem assegurar os meios necessários à sua execução.

Afastando-se dos princípios ético-políticos da profissão e da leitura crítica da realidade social vivenciada pela população usuária, o trabalho profissional corre o risco de ser reduzido a procedimentos tecnicistas e burocráticos. Em que, o trabalho profissional fundamentado na escuta qualificada e na defesa de direitos tende a ser substituído por tarefas centradas no cumprimento de metas, no controle de informações e na alimentação de sistemas, esvaziando o conteúdo crítico do trabalho. Nesse

contexto, torna-se fundamental questionar: que tecnologias estão sendo implementadas, para quais finalidades, para qual população e sob quais condições de trabalho?

A adoção de plataformas e sistemas digitais, quando desvinculada das condições concretas de trabalho e das necessidades da população usuária, pode aprofundar a precarização profissional e produzir novas barreiras no acesso aos direitos sociais. A análise das demandas por sistemas de avaliação automatizado compromete o vínculo entre os profissionais e a população usuária dos serviços, ao mesmo tempo em que amplia os riscos de erros algorítmicos capazes de intensificar a seletividade, e de reproduzir um colonialismo racializado pela gestão algorítmica (Silveira, 2021b)<sup>24</sup>.

Assim, diante dos rebatimentos da plataformização no cotidiano do trabalho profissional de assistentes sociais — que impõe metas de produtividade, padroniza atendimentos, fragiliza o sigilo profissional e tende a despolitizar a intervenção técnica — torna-se fundamental afirmar diretrizes que resguardem a ética, a qualidade e a autonomia do exercício profissional. Ao incorporar novas ferramentas tecnológicas no trabalho profissional, estas, devem estar à serviço de fortalecer a garantia de direito e devem ser matéria de resistência ativa às lógicas de controle e instrumentalização que ameaçam o sentido crítico e relacional do trabalho profissional no campo das políticas sociais.

É importante destacar então, que não há receitas prontas ou fórmulas universais para enfrentar os desafios impostos pela plataformização das políticas sociais. A realidade social é dialética, contraditória e historicamente situada, exigindo que as respostas profissionais sejam construídas a partir da análise da realidade concreta. Assim, as orientações apresentadas a seguir não se configuram como modelos fixos ou prescritivos, mas como referências críticas que devem ser apropriadas, tensionadas e ressignificadas conforme as particularidades dos espaços sócio-ocupacionais e das condições objetivas de trabalho. Nesse contexto, sugerimos algumas recomendações voltadas a fortalecer a ação profissional diante dos riscos associados à plataformização, orientando estratégias de proteção técnica, ética e política no exercício cotidiano da profissão.

#### 4 RECOMENDAÇÕES

**- Garantir transparência, controle social e proteção de direitos no uso de plataformas e algoritmos nas políticas sociais.**

---

<sup>24</sup> O termo “colonialismo racializado pela gestão algorítmica” refere-se à reprodução de desigualdades raciais por meio de sistemas digitais e decisões automatizadas que, embora apresentados como neutros, incorporam vieses históricos presentes nos dados e nas estruturas sociais. Isso pode ocorrer, por exemplo, quando tecnologias de reconhecimento facial apresentam maiores taxas de erro para pessoas negras ou quando sistemas automatizados de análise de risco classificam populações pobres e racializadas como mais propensas a fraude ou irregularidades, produzindo barreiras adicionais no acesso a direitos. Assim, a gestão algorítmica pode atualizar desigualdades estruturais sob a aparência de neutralidade tecnológica, reforçando condutas discriminatórias como o racismo.

A crescente dataficação das expressões da questão social — ou seja, a transformação de situações humanas complexas em dados numéricos, algoritmos e painéis de monitoramento — tem se consolidado como um dos pilares da “gestão digital” nas políticas sociais. Essa lógica é frequentemente apresentada como inovação e racionalização da gestão sob a perspectiva da modernização (conservadora) tecnológica, mas, na prática, tende a reproduzir formas sofisticadas de controle, vigilância e hierarquização dos sujeitos atendidos.

A lógica da dataficação passa a tratar os sujeitos como variáveis classificáveis, segmentáveis e rastreáveis, a serviço de estratégias focalizadas, automatizadas e muitas vezes excludentes. Isso se intensifica com a mineração de dados sociais, um processo pelo qual grandes volumes de informações produzidas nos atendimentos, registros administrativos e interações digitais são coletados, cruzados e analisados com o objetivo de prever comportamentos, identificar padrões e automatizar decisões.

Trata-se de uma prática que reduz sujeitos à perfis estatísticos, situações sociais às pontuações e métricas e direitos às probabilidades de acesso. Sistemas orientados por essa lógica muitas vezes operam com uma lógica invisível de funcionamento, sem controle social e sem participação democrática, decidindo quem pode ou não acessar benefícios, vagas em serviços, ou recursos essenciais — impactando diretamente o acesso aos direitos.

Nesse processo, é preciso reconhecer que assistentes sociais também vêm sendo convocadas(os) a atuar como mineradoras(es) de dados sociais, alimentando sistemas, preenchendo formulários e organizando informações que, muitas vezes, serão utilizadas para ranqueamentos, bloqueios ou recortes de acesso a direitos. Essa captura do trabalho profissional pela lógica da vigilância digital impõe riscos à autonomia, à ética e à direção social da atuação profissional, transformando a mediação crítica em mera operação técnica.

Esse processo representa uma ameaça à ética profissional, ao sigilo, à escuta qualificada e ao vínculo com a população usuária. Substituir a mediação profissional por filtros algorítmicos e decisões automatizadas, esvazia a análise crítica e desumaniza as relações de atendimento. O trabalho profissional comprometido com o projeto ético-político exige o enfrentamento à lógica da vigilância e produtividade, reafirmando o valor da presença, da escuta e da mediação humana qualificada, visando compreender os fluxos dos dados nos sistemas e na rede de proteção social, identificando o que está sendo negado em nome da “eficiência”.

### **- Reafirmar a autonomia profissional**

A autonomia profissional da(o) assistente social constitui uma dimensão fundamental para a realização de um trabalho fundamentado nos princípios ético-políticos da profissão. Trata-se de uma autonomia relativa, construída coletivamente nas relações institucionais, nas normativas profissionais e nas lutas históricas da categoria,

que torna possível a análise crítica da realidade e a defesa de direitos. Autonomia essa, que tem sido continuamente tensionada por instrumentos que buscam reduzir o trabalho profissional a procedimentos padronizados e automatizados. Planilhas, checklists, sistemas de pontuação e ferramentas de triagem vêm sendo utilizados como substitutos da análise social e da escuta qualificada, comprometendo a singularidade do atendimento e a profundidade da avaliação profissional.

Esses mecanismos, muitas vezes apresentados como facilitadores da gestão, tendem a reduzir a complexidade das expressões da questão social em categorias padronizadas, apagando a dimensão subjetiva, plural, histórica e relacional dos sujeitos envolvidos. Ao normatizar tempos máximos de atendimento e restringir as possibilidades de elaboração técnico-analítica, tais plataformas não consideram o vínculo profissional-usuária(o) e, com isso, podem ameaçar o compromisso com a construção de respostas socialmente referenciadas. O risco é transformar a intervenção em um ato meramente burocrático, esvaziado de intencionalidade ética e crítica.

Diante disso, é fundamental que assistentes sociais reafirmem, nos espaços institucionais, a centralidade da análise profissional fundada no conhecimento da realidade concreta. Isso inclui registrar, nos documentos técnicos e institucionais, a defesa da avaliação individualizada e coletiva, quando o caso, como expressão do exercício da autonomia em face do projeto profissional. Não se trata de negar o uso das tecnologias, mas de disputar seu sentido e seus limites: elas não podem substituir a análise fundada na totalidade, nem relativizar o compromisso com a autonomia, com os direitos da população usuária e com a direção social da profissão.

Isso significa reconhecer que, embora o uso de formulários e sistemas institucionais seja parte do processo de trabalho, as(os) profissionais têm o direito de construir instrumentos próprios, que ampliem a apreensão crítica da realidade e permitam uma intervenção ética e qualificada. Nesse sentido, é preciso destacar que nem toda informação produzida no atendimento deve ser incorporada aos sistemas institucionais – e nem em relatórios manuscritos, sobretudo quando isso puder expor a população usuária a constrangimentos, violar o sigilo profissional ou ser instrumentalizado por políticas focalizadas e excludentes. A autonomia também é proteção: técnica, ética e política.

### **- Denunciar formas de controle abusivo e produtivista de gestão do trabalho**

As formas contemporâneas de controle do trabalho têm se sofisticado sob o manto da “inovação” e da “eficiência”, fruto da racionalidade neoliberal, mas o que se observa, na prática, é a intensificação da lógica produtivista aplicada às políticas sociais. Assistentes sociais têm enfrentado exigências cada vez mais rígidas de cumprimento de metas, prazos e cronogramas, muitas vezes desconectadas da complexidade das situações atendidas. Essa pressão opera como mecanismo de desqualificação do tempo necessário à escuta, à análise crítica e à elaboração de respostas éticas e fundamentadas.

A imposição de metas numéricas ou indicadores de desempenho que ignoram o conteúdo do trabalho revela uma tentativa de transformar o trabalho profissional em produto mensurável e replicável, subordinando-a à racionalidade do capital. Tal movimento fragiliza a qualidade técnica da atuação profissional, como também desresponsabiliza o Estado frente às suas obrigações sociais, transferindo às(aos) profissionais o ônus do atendimento rápido, padronizado e insuficiente.

Diante disso, é fundamental fortalecer o diálogo crítico com gestores e empregadores, reafirmando o caráter imaterial e não quantificável do trabalho social, conforme Iamamoto (2008), Abreu (2011), Behring (2003), Raichelis (2011; 2018), Guerra (1995; 2015), e outros. As dimensões relacionais, éticas, subjetivas e políticas da intervenção profissional não podem ser reduzidas a números, tempos ou metas. Não há variável objetiva que capture o vínculo, a escuta ou a análise crítica, e tentar mensurá-las dessa forma é esvaziar o sentido da atuação.

É essencial que os enfrentamentos não se deem de forma isolada. O engajamento coletivo — por meio dos sindicatos, fóruns, coletivos profissionais e da participação ativa nos Conselhos Regionais e no CFESS — fortalece a resistência organizada e amplia a capacidade de denúncia e de proposição. Questionar formalmente essas formas abusivas de controle e registrar sua inadequação técnica e ética nos instrumentos institucionais é uma estratégia de resistência que se articula com a reafirmação de uma profissão comprometida com os direitos sociais e com a crítica à mercantilização da vida.

Afinal, tempo de trabalho não é apenas execução: é tempo de refletir, decidir, escutar e intervir com responsabilidade técnica. E isso não cabe em planilhas e sistemas automatizados.

#### **- Preservar o sigilo profissional e a confidencialidade das informações**

O sigilo profissional não é um preceito ético abstrato: é uma dimensão concreta da proteção dos sujeitos atendidos e um dos fundamentos que sustentam a confiança nas relações profissionais. No entanto, com a expansão de plataformas e sistemas informatizados nas políticas sociais, esse princípio, que historicamente se coloca como uma questão para o trabalho profissional, apresenta configurações que podem ameaçá-lo.

A lógica gerencial da plataformização, ao priorizar a fluidez da gestão em detrimento da confidencialidade, cria um cenário de vulnerabilidade institucional e de exposição ética. O compartilhamento automatizado de dados, muitas vezes sem consentimento explícito das(os) usuárias(os) e sem critérios técnicos para o acesso às informações, viola o direito das pessoas à privacidade e deslegitima o papel da(o) assistente social como sujeito ético e responsável por sua produção profissional. Essa fragilização do sigilo compromete a segurança das informações, e também, o sentido da intervenção.

Diante disso, é fundamental que assistentes sociais se posicionem contra o uso de sistemas que não garantam salvaguardas às informações produzidas. Preservar o sigilo é, ao mesmo tempo, um dever legal, um compromisso ético e uma forma de proteger os sujeitos em sua dignidade e integridade. Cabe à categoria profissional estar atenta aos dispositivos legais e normativos que regulamentam a proteção de dados no exercício profissional. É necessário conhecer como se dá o fluxo de dados pessoais, sensíveis e profissionais nas instituições em que atuam, à luz da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018), identificando possíveis riscos de exposição e uso indevido das informações.

Além da legislação geral, as(os) assistentes sociais devem observar atentamente os normativos próprios da profissão. Destacam-se, nesse sentido, a Resolução CFESS nº 1.098/2025, que dispõe sobre os procedimentos para salvaguarda de documentos técnicos e documentos técnicos sigilosos do Serviço Social, a Resolução CFESS nº 1.114/2025, que define as condições éticas e técnicas para o exercício profissional, e a Resolução CFESS nº 273/1993, que aprova e institui o Código de Ética Profissional do Assistente Social. Essas resoluções estabelecem critérios para o manejo ético das informações, reafirmando o compromisso com o sigilo, com a autonomia profissional e com a proteção da população usuária.

Onde houver riscos, é necessário formalizar questionamentos, registrar limitações técnicas e éticas, e acionar as instâncias de controle e fiscalização. Zelar pela confidencialidade é zelar pela profissão e pela população.

#### **- Formalizar limites e discordâncias em instrumentos oficiais**

A formalização das discordâncias técnicas e éticas diante das exigências institucionais não deve ser apenas uma atitude de proteção individual — é um gesto político que afirma a responsabilidade profissional frente aos processos de trabalho. Em tempos de plataformação, em que decisões automatizadas e fluxos padronizados são impostos como regra, torna-se fundamental nomear os limites, contradições e riscos que esses sistemas trazem ao trabalho profissional. O silêncio, muitas vezes imposto pela sobrecarga ou pelo medo de retaliações, não pode se tornar cumplicidade institucional.

Notas técnicas, pareceres internos, informes dirigidos à gestão ou mesmo registros em reuniões de equipe ou em relatórios sociais são formas legítimas de expressar a inadequação de procedimentos que violam os princípios do projeto ético-político. Ao documentar essas situações, a(o) assistente social se resguarda profissionalmente e cria uma base material que pode ser acionada em momentos de questionamentos. Esses registros acumulam críticas que fortalecem o debate coletivo e subsidiam o posicionamento das entidades representativas da categoria.

Isso também reafirma o acúmulo histórico do Serviço Social na construção de uma profissão crítica, capaz de se contrapor à lógica tecnocrática que busca diluir a análise profissional em fluxos operacionais. A formalização vai além de cumprir uma

etapa burocrática, ela é importante enquanto uma estratégia de construir memória política e técnica que evidencia, mesmo em contextos adversos, que há quem resista, quem reflita e quem se recuse a transformar o exercício profissional em um ato automatizado e acrítico.

#### **- Evitar a naturalização de protocolos digitais como substitutos da análise social**

A expansão dos protocolos digitais no interior das políticas sociais tem sido apresentada como sinônimo de “eficiência”, celeridade e “modernização”. Contudo, quando esses instrumentos passam a substituir — e não apenas a apoiar — a análise social crítica, o que está em jogo é o esvaziamento da intervenção profissional enquanto intermediação qualificada entre sujeitos, direitos e políticas sociais. O risco da naturalização desses protocolos é transformar a complexidade das vidas em categorias fechadas, desconsiderando a singularidade das experiências, as contradições e as múltiplas determinações da realidade que acabam por espraizar as expressões da questão social.

Nos espaços coletivos de trabalho, é fundamental retomar o valor da escuta atenta, do diálogo com os sujeitos e da construção de vínculos como dimensões indissociáveis do exercício profissional. A análise social não se reduz na resposta aos campos obrigatórios em sistemas informatizados nem à reprodução de critérios automatizados de elegibilidade. Ela exige tempo, reflexão e compromisso com a totalidade da vida social — elementos que não cabem em formatos pré-definidos nem podem ser substituídos por plataformas que desconsideram o conteúdo ético-político do trabalho.

Por isso, assistentes sociais devem estar atentas(os) às formas sutis com que a plataformização esvazia a densidade do trabalho profissional e dilui a sua direção social. Questionar os limites dos protocolos digitais, produzir registros que denunciem suas inadequações e/ou insuficiências e fortalecer espaços coletivos de reflexão são estratégias fundamentais para preservar a análise social como ato ético, político e teórico — e não como mero preenchimento de dados. A tecnologia pode ser aliada, mas nunca substituta da relação humana e do compromisso com os sujeitos da política social.

#### **- Participar das instâncias coletivas de controle e resistência**

A atuação em espaços coletivos de deliberação — como comissões de ética das instituições, fóruns de trabalhadores(as), conselhos de direitos, comitês de tecnologia ou grupos de trabalho sobre informatização — é muito importante para tensionar a lógica da plataformização e propor alternativas que reafirmem a democracia e a ética no trabalho profissional. Nesses espaços, a categoria pode denunciar práticas automatizadas que fragilizam a profundidade da análise e enfraquecem os vínculos, apontar limites, argumentando face aos gestores e interlocutores institucionais.

Esses espaços de controle coletivo também permitem a construção de estratégias compartilhadas, debates críticos e articulações intersetoriais que ampliam a visibilidade dos impactos da digitalização nos serviços públicos. Participar ativamente é contribuir no fortalecimento de agendas de resistência e a elaborar políticas institucionais que valorizem o tempo de escuta, a reflexão e a complexidade das demandas sociais — contrapondo-se à redução do trabalho a meros indicadores.

Ademais, essa participação coletiva fortalece o projeto ético-político da profissão, pois cria narrativas institucionais que valorizam a autonomia profissional e a mediação qualificada. Trata-se de elaborar propostas concretas que incorporem avaliação crítica, salvaguarda do sigilo e reconhecimento da singularidade dos sujeitos. Através desses espaços, identidade, luta e prática profissional se afirmam como elementos indissociáveis.

#### **- Manter registros técnicos associando às dimensões do trabalho profissional: teórico-metodológico, ético-político e técnico-operativo**

A produção de documentos técnicos — como relatórios, pareceres, ofícios e laudos — deve ir além do preenchimento de formulários ou campos automatizados. É importante que esses registros expressem a singularidade das situações atendidas e evidenciem as circunstâncias institucionais que condicionam ou limitam o trabalho profissional. Essa estratégia fortalece a memória do processo, resguarda a(o) assistente social e valoriza uma análise qualificada, orientada pelas competências profissionais e pelos princípios ético-políticos da profissão.

Nesse sentido, a definição sobre o que registrar não deve ser determinada exclusivamente pelas ferramentas tecnológicas disponíveis, mas pelo compromisso com a qualidade técnica e com a dimensão ética, com o sigilo profissional e com a defesa de direitos. O compromisso com o aprimoramento intelectual permanente — princípio ético-político da profissão — constitui elemento fundamental para qualificar a produção dos registros, na medida em que sustenta a capacidade analítica e a interpretação crítica da realidade. Tal perspectiva reafirma que o trabalho profissional não é passível de substituição por sistemas tecnológicos ou algoritmos, uma vez que envolve dimensões relacionais, interpretativas e éticas que extrapolam procedimentos automatizados.

Documentos contextualizados também contribuem para ampliar o acúmulo político da categoria, pois materializam as críticas e os entraves vividos no cotidiano institucional. Ao explicitar que determinada demanda foi condicionada por sistemas com metas, falta de tempo, ausência de condições adequadas ou limitações relacionadas ao sigilo, a(o) profissional resguarda o seu trabalho e fornece elementos para que outras instâncias — como o Conjunto CFESS-CRESS e os espaços formativos — debatam as transformações em curso.

Por fim, essa postura fortalece a transparência e a responsabilização institucional. Registros que evidenciam os caminhos críticos percorridos no

atendimento demonstram que o Serviço Social é um campo referenciado por análise profissional e não por “ajustes automáticos”. Documentar essas tensões e contradições abre espaço para revisões, questionamentos e melhorias nos dispositivos institucionais, reafirmando o compromisso da profissão com a vida social e com os direitos humanos.

#### **- Dar visibilidade e denunciar barreiras tecnológicas no acesso aos direitos**

Recomenda-se que assistentes sociais deem visibilidade institucional às situações em que a mediação tecnológica se transforma em obstáculo ao acesso da população aos direitos, contribuindo para a denúncia de desigualdades e para o aprimoramento das políticas públicas. A exigência de uso de aplicativos e plataformas digitais pode excluir usuários que têm inabilidade no uso desses sistemas digitais, não dispõem de dispositivos adequados, tampouco de conectividade estável para download dos arquivos, etc., produzindo assim, barreiras adicionais ao acesso a benefícios e serviços.

No cotidiano profissional, é recorrente que assistentes sociais atuem como intermediadores entre sistemas digitais e a população usuária, traduzindo procedimentos e viabilizando acessos que deveriam estar garantidos pelas próprias instituições. Situações observadas no acesso ao Auxílio Emergencial durante a pandemia ou às solicitações de benefícios previdenciários e assistenciais por meio do Meu INSS evidenciam que a digitalização não elimina a burocracia, podendo produzir novas formas de exclusão.

A visibilização dessas situações contribui para a denúncia de violações de direitos, para o fortalecimento do controle social e para a defesa da universalização do acesso às políticas públicas, em consonância com o compromisso ético-político da profissão.

#### **- Buscar respaldo no conjunto CFESS-CRESS diante de situações de violação ética ou de precarização do trabalho**

Situações que comprometam a qualidade do trabalho profissional, violem o sigilo, desrespeitem o Código de Ética ou intensifiquem a precarização do exercício profissional não devem ser enfrentadas de forma isolada. É necessário acionar o Conjunto CFESS-CRESS como instância legítima de orientação, fiscalização e defesa da profissão.

Buscar respaldo nas entidades da categoria não significa renunciar à autonomia, mas sim fortalecer o posicionamento coletivo e ético-político do Serviço Social. O registro formal das violações, a solicitação de pareceres e o acionamento das instâncias competentes são estratégias fundamentais para enfrentar institucionalmente os processos de precarização, responsabilização individualizada e desqualificação do trabalho social.

Trata-se de afirmação da profissão como prática crítica, comprometida com os direitos da população usuária. Onde houver violação, é dever profissional se posicionar — e o Conjunto CFESS-CRESS é canal legítimo para sustentar esse enfrentamento. A omissão institucional não pode ser naturalizada. Enquanto profissão socialmente referenciada, o Serviço Social não se cala diante das violações, por isso, a denúncia

fundamentada fortalece a profissão, amplia a visibilidade dos ataques em curso e contribui para a construção de políticas que respeitem as particularidades e os fundamentos do exercício profissional.

Com essas recomendações, busca-se reafirmar, que, forjado nas contradições da sociabilidade capitalista e nas lutas sociais por direitos, não é possível ao Serviço Social brasileiro uma neutralidade diante das novas formas de dominação que reconfiguram o mundo do trabalho e as políticas sociais. A incorporação de tecnologias digitais e sistemas de gestão não pode ocultar o conteúdo social e político do trabalho profissional, tampouco despolitizar o compromisso histórico da profissão com a classe trabalhadora, da qual assistentes sociais também fazem parte. Por isso, nosso compromisso se expressa na construção coletiva de respostas éticas, críticas e fundamentadas na realidade da classe trabalhadora.

## REFERÊNCIAS

ABÍLIO, Ludmila Costhek. Empreendedorismo, autogerenciamento subordinado ou viração? Uberização e o trabalhador just-in-time na periferia. **Contemporânea Sociologia revista de sociologia UFSCar**. v. 11, n. 3 p. 933-955. 2021. Disponível em: <https://www.contemporanea.ufscar.br/index.php/contemporanea/article/view/1081> Acesso em: 02 nov. 2025.

ABREU, Regina Célia Tamasso de. **Trabalho e precarização no cotidiano dos assistentes sociais**. Serviço Social & Sociedade, São Paulo, n. 107, p. 662–681, jul./set. 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/Wp8sYbxZBL3yPd5x5nWXXMr>. Acesso em: 04 jan. 2026.

Amazon Web Service (AWS). **Investimento da AWS no Brasil**: estudo de impacto econômico da AWS. 2023. Disponível em: <https://assets.aboutamazon.com/ab/5c/715e4c454fd8abf854587099d934/brazil-economic-impact-study-portuguese.pdf> Acesso em 02 jan. 2026.

ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão**: o novo proletariado de serviços na era digital. 2ª Ed. São Paulo: Boitempo, 2020.

ANTUNES, Ricardo. Trabalho e (des)valor no capitalismo de plataforma: três teses sobre a nova era de desantropomorfização. **Icebergs à deriva**: o trabalho nas plataformas digitais. São Paulo: Boitempo, 2023a. p. 13-39.

ANTUNES, Ricardo. Uberização do trabalho e capitalismo de plataforma: uma nova era de desantropomorfização do trabalho?. **Análise Social**, Lisboa, p. 513-532, 2023b. Disponível em: Uberização do trabalho e capitalismo de plataforma: uma nova era de desantropomorfização do trabalho? | Análise Social Acesso em: 22 dez.2025.

BEHRING, Elaine Rossetti. **Brasil em contrarreforma**: desestruturação do Estado e perda de direitos. São Paulo: Cortez, 2003.

BRASIL. **Emenda Constitucional nº 95**, de 15 de dezembro de 2016. Altera o Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, para instituir o Novo Regime Fiscal, e dá outras providências. Brasília. 2016. Disponível em: Emenda Constitucional nº 95 Acesso em: 28 de nov. 2025.

BRASIL. **Emenda Constitucional nº 103**, de 12 de novembro de 2019. Altera o sistema de previdência social e estabelece regras de transição e disposições transitórias. Brasília. 2019. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/emendas/emc/emc103.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc103.htm) Acesso em: 28 de nov. 2025.

BRASIL. **Lei nº 13.429**, de 31 de março de 2017. Altera dispositivos da Lei nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974, para dispor sobre o trabalho temporário e sobre as relações de

trabalho na empresa de prestação de serviços a terceiros. Brasília. 2017. Disponível em: L13429 Acesso em: 28 de nov. 2025.

BRASIL. **Lei nº 13.467**, de 13 de julho de 2017. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nºs 6.019/1974, 8.036/1990 e 8.212/1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho. Brasília. 2017. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/113467.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113467.htm) Acesso em: 28 de nov. 2025.

BRASIL. Enap. Fundação Escola Nacional de Administração Pública. **Big Data em Apoio à Tomada de Decisão**. Antônio João Azambuja (conteudista). Curso aberto - Arquivo Digital – Epub, 2023a.

BRASIL. Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações. **Estratégia brasileira para a transformação digital (E-Digital)**. Brasília, 2018.

BRASIL. **Medida Provisória nº 1.318**, de 17 de setembro de 2025. Altera a Lei nº 11.196, de 21 de novembro de 2005, para instituir o Regime Especial de Tributação para serviços de Datacenter- REDATA. Disponível em: mpv1318 Acesso em: 22 nov. 2025.

BRASIL. **Portaria MCTI nº 4.979, de 13 de julho de 2021**. Institui a Estratégia Brasileira de Inteligência Artificial – EBIA. Disponível em: [https://www.gov.br/mcti/pt-br/acompanhe-omcti/transformacaodigital/arquivosinteligenciaartificial/ebia-portaria\\_mcti\\_4-979\\_2021\\_anexo1.pdf](https://www.gov.br/mcti/pt-br/acompanhe-omcti/transformacaodigital/arquivosinteligenciaartificial/ebia-portaria_mcti_4-979_2021_anexo1.pdf). Acesso em: 19 set. 2024.

BRASIL. **SOUGOV.BR**: a transformação digital de gestão de pessoas do poder executivo federal. Brasília, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/gestao/pt-br/central-deconteudo/publicacoes/editoriais/nova-startup-sougov-br-editorial-5.pdf>. Acesso em: 19 set. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 12.069, de 21 de junho de 2024**. Dispões sobre a Estratégia Nacional de Governo Digital e a Rede Nacional de Governo Digital – Rede Gov.br e institui a Estratégia Nacional de Governo Digital para o período de 2024 a 2027. Disponível em: D12069 Acesso em 12. out. 2025.

BRASIL. Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação; Centro de Gestão e Estudos Estratégicos. **IA para o Bem de Todos: Plano Brasileiro de Inteligência Artificial**. Brasília: MCTI/CGEE, 2024. Disponível em: [IA\\_para\\_o\\_Bem\\_de\\_Todos.pdf](#). Acesso em: 25 Out. 2025.

CORMEN, Thomas H. **Desmistificando algoritmos** / Thomas H. Cormen ; tradução Arlete Simille Marques. - 1. ed. - Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.p.

DANTAS, Marcos. Mais-valia 2.0: produção e apropriação de valor nas redes do capital. **Revista Eletrônica Internacional de Economia Política da Informação da Comunicação e da Cultura**, São Cristovão, v. 16, n. 2, p. 85–108, 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufs.br/eptic/article/view/2167>. Acesso em: 05 dez. 2025.

DIAS JUNIOR, Ubiratan de Souza. **Dataficação da pobreza**: a centralidade do trabalho profissional em torno dos dados e informações sociais na Política de Assistência Social / Tese de doutorado em Serviço Social. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - São Paulo: [s.n.], 2024. 216p.

EUBANKS, Virginia. A automatização das desigualdades no setor público. **Os Laboratórios do Trabalho Digital**. GROHMANN, Rafael (Org.)- entrevistas. São Paulo, Boitempo, 2021. p. 11-23.

FAUSTINO, D. M., LIPPOLD, W. G. R., and SOUSA, H. C. S. S. Inteligência artificial e precarização do trabalho: colonialismo digital e acumulação primitiva de dados. In: IASULAITIS, S., and SILVEIRA, S. A., eds. Estudos sociopolíticos da Inteligência Artificial [online]. Campina Grande: EDUEPB, 2025b, pp. 49-78. ISBN: 978-65-5221-024-1. Disponível em: <https://books.scielo.org/id/79zyr/pdf/iasulaitis-9786552210234-03.pdf> Acesso em 22 dez.2025.

FONTES, Virgínia. Capitalismo em tempos de uberização: do emprego ao trabalho. **Marx e o Marxismo**, v. 5, n. 8, p. 45-67, 2017. Disponível em: Capitalismo em tempos de uberização: do emprego ao trabalho | Revista Marx e o Marxismo – Revista do NIEP-Marx Acesso em 18 dez. 2025.

GARCIA, Ana Cristina Bicharra. Ética e inteligência artificial. **Computação Brasil**. Brasília, n.43, p. 14–22, nov. 2020. Disponível em: No. 43 (2020) | Computação Brasil Acesso em: 10 dez. 2025.

GONZALEZ, Cristiana de Oliveira. FERREIRA, Pedro P. **Anatomia de um sistema de Inteligência Artificial**. Disponível em: <https://www.comciencia.br/anatomia-de-um-sistema-de-inteligencia-artificial/> Acesso em: 22 dez. 2025.

GROHMANN, Rafael (Org.). Trabalho em plataformas é laboratório da luta de classes. **Os Laboratórios do Trabalho Digital** - entrevistas. São Paulo, Boitempo, 2021. p. 11-23.

GROHMANN, Rafael.; SALVAGNI, Julice. **Trabalho por plataformas digitais**: do aprofundamento da precarização à busca por alternativas democráticas. São Paulo: Edições Sesc São Paulo, 2023. – (Democracia Digital).e-PUB.

GUERRA, Yolanda. Tecnologias da Informação e Comunicação e seus impactos no modus operandi do trabalho profissional de assistentes sociais. In: **Anais 9º Encontro**

**Internacional de Política Social 16º Encontro Nacional de Política Social.** Vitória, 2023. Disponível em: <https://ticpoliticassociais.org/wp-content/uploads/2023/10/Yolanda.pdf> Acesso: 25 nov. 2025.

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade do Serviço Social.** São Paulo: Cortez, 1995.

GUERRA, Yolanda; FORTI, Valéria; MOLJO, Carina B.; et al. **Projeto ético político do Serviço Social: contribuições à sua crítica.** Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2015.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social.** 2. ed. São Paulo: Cortez, 2008.

KREIN, José Dari. O desmonte dos direitos, as novas configurações do trabalho e o esvaziamento da ação coletiva: consequências da reforma trabalhista. **Tempo Social – Revista de Sociologia da USP.** v. 30, n. 01, p. 77-104. 2018. Disponível em: O desmonte dos direitos, as novas configurações do trabalho e o esvaziamento da ação coletiva: consequências da reforma trabalhista | Tempo Social Acesso em: 28 de nov. 2025.

LEMOS, André. **Dataficação da vida.** Civitas: Revista de Ciências Sociais, v. 21, n. 2, p. 193– 202, 2021. DOI <https://doi.org/10.15448/1984-7289.2021.2.39638>.

LINS, Maria A. T. A dataficação da vida social sob a regência do capital. **Revista Temporalis,** v. 24, n. 48, p. 29–44, 2024. Disponível em: SciELO Brasil - Dataficação da vida Dataficação da vida Acesso em: 10 out. 2025.

MARINI, Ruy Mauro. **Dialética da Dependência.** 1973. Disponível em <https://www.marxists.org/portugues/marini/1973/mes/dialetica.htm>

MARQUES, Rodrigo Moreno. Plataformas digitais: uma análise sob as lentes da crítica da economia política. **Trabalho & Educação,** Belo Horizonte, v. 32, n. 3, p. 127–150, 2023. DOI: 10.35699/2238-037X.2023.49408. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/trabedu/article/view/49408>. Acesso em: 12 dez. 2025.

MARX, Karl. **O capital.** Livro Primeiro. Vol. I. Tomo 1. São Paulo: Nova Cultural, 1996. p.142-148.

MOROZOV, Evgeny. **Big Tech: a ascensão dos dados e a morte da política.** São Paulo: Ubu Editora, 2018.

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO (OECD). **Peer Review OCDE Skills: revisão do governo digital do Brasil rumo à transformação digital do setor público: conclusões preliminares.** 2018. Disponível em: <http://repositorio.enap.gov.br/handle/1/3627>. Acesso em: 18 dez. 2023.

OLIVEIRA, Robson de; DIAS, Layliene Kawane de Souza. Digitalização e extração de dados da classe trabalhadora. **Rev. Katálysis.**, Florianópolis, v.28, 2025. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1982-0259.2025.e107217> Acesso em: 02 dez. 2025.

RACHID, Raquel et al. Saúde digital e a plataforma do Estado brasileiro. **Ciência e Saúde Coletiva.** [periódico na internet] (2023/jan). Disponível em: <http://cienciaesaudecoletiva.com.br/artigos/saude-digital-e-aplataformizacao-do-estado-brasileiro/18635?id=18635&id=18635> Acesso em: 20 dez. 2025.

RAICHELIS, Raquel. Serviço Social, Trabalho e Tecnologia: o trabalho profissional em tempos pandêmicos. **Nova-velha morfologia do trabalho no serviço social - TICS e pandemia** / Orgs. Raquel Raichelis, DamaresVicente, Nuria Pardillos Vieira. - São Paulo: EDUC: CAPES, 2022.

RAICHELIS, Raquel. A nova morfologia do trabalho no Serviço Social. In: RAICHELIS, Raquel; VICENTE, Damares; ALBUQUERQUE, Valéria (Orgs.). **A Nova morfologia do trabalho no Serviço Social.** São Paulo: Cortez, 2018.

RAICHELIS, Raquel. **O assistente social como trabalhador assalariado:** desafios frente às violações de seus direitos. *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, n. 107, p. 662681, 2011.

SILVA, Mayra Goulart da; RODRIGUES, Theófilo Codeço Machado. O Populismo de direita no Brasil: neoliberalismo e autoritarismo no governo Bolsonaro. **Mediações - Revista de Ciências Sociais**, Londrina, v. 26, n. 1, p. 86–107, 2021. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/mediacoes/article/view/42098> Acesso em: 12 dez. 2025.

SILVA, Victo; CHIARINI, Tulio. **Rastreando a origem do capital das empresas de plataforma digital em operação no Brasil.** Brasília: Ipea, fev. 2025. (Diset: Nota Técnica, 141). DOI: <https://dx.doi.org/10.38116/ntdiset141-port> Acesso em: 18 dez. 2025.

SILVA, Ergon Cugler de Moraes *et al.* **Entre licenças bilionárias e nuvens internacionais:** Um mapeamento sistemático de contratos do setor público brasileiro com fornecedores internacionais de tecnologias. Disponível em: *Between billion-dollar licenses and international clouds: A systematic mapping of Brazilian public sector contracts with international technology suppliers.pdf* - Google Drive Acesso em 02 jan.2026.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. Dataficação, aprendizado de máquina e a nova eugenia. In: **Encontro anual da ANPOCS**, 45., GT05 - Ciência, tecnologia e sociedade, 2021a.  
SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. **Colonialismo de dados:** como opera a trincheira algorítmica. Belo Horizonte: Autêntica, 2021b.



VIEIRA PINTO, Álvaro. **O conceito de tecnologia**. v.1. Rio de Janeiro: Contraponto, 2005a.

VIEIRA PINTO, Álvaro. **O conceito de tecnologia**. v.2. Rio de Janeiro: Contraponto, 2005b.

YASBEK, Carmelita. Prefácio. **Nova-velha morfologia do trabalho no serviço social - TICS e pandemia** / orgs. Raquel Raichelis, Damara Vicente, Nuria Pardillos Vieira . - São Paulo: EDUC: CAPES, 2022.