

O USO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICS) NAS POLÍTICAS SOCIAIS

Rita Salgado¹

RESUMO

O artigo discute formas de acesso e gestão das políticas sociais mediadas pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs). O fenômeno da plataformização das políticas sociais já vinha acontecendo, mas foi acelerado pela pandemia de COVID-19. A plataformização envolve a migração dos serviços públicos para infraestruturas digitais. Mas, apesar da promessa de maior eficiência, nem sempre atende às necessidades sociais e pode dificultar o acesso aos direitos. O debate sobre a adoção das TICs deve ser realizado de forma crítica pelas/os profissionais das políticas sociais, a fim de garantir o acesso, a qualidade dos serviços e um tratamento humanizado diante de um cenário onde a exclusão digital ainda é grande e as linguagens das TICS muitas vezes são inadequadas. Dessa forma, a lógica algorítmica pode levar a injustiças e desproteção social. Portanto, é necessária a interlocução e trabalho interdisciplinar entre trabalhadoras/es, gestoras/es e desenvolvedoras/es de sistemas de informação.

Palavras-chave: Plataformização das políticas sociais; Políticas sociais; Tecnologias da Informação e Comunicação

ABSTRACT

The article discusses forms of access and management of social policies mediated by Information and Communication Technologies (ICTs). The phenomenon of platformization of the social policies was already happening, but it was accelerated by the COVID-19 pandemic. Platformization involves the migration of public services to digital infrastructures. But, despite the promise of greater efficiency, it does not always meet social needs and can hinder access to rights. The debate on the adoption of ICTs must be carried out critically by social policy professionals to guarantee access, quality of services and humanized treatment in a scenario where digital exclusion is still large and languages of ICT are often inadequate. In this way, algorithmic logic can lead to injustice and social lack of protection. Therefore, interlocution and interdisciplinary work between workers, managers and developers of information systems is necessary.

Keywords: Platformization of the social policies. Social policies. Information and Communication Technologies.

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo apresenta uma discussão sobre os avanços tecnológicos, materializados nas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), aplicados nas

¹ Assistente Social, Mestranda em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC/SP e pesquisadora do NETRAB/PUC-SP - Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Trabalho do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social. E-mail: ritasalgado83@gmail.com

formas de acesso e gestão das políticas sociais.

A análise se baseia na observação do fenômeno da aceleração e intensificação da plataformização das políticas sociais, como uma das principais respostas das diversas instituições públicas frente à necessidade de isolamento social com o advento da pandemia de COVID-19, no início de 2020, e suas implicações na facilidade/dificuldade de acesso às políticas por parte da população.

Os termos plataformas digitais aqui utilizados, foram adotados a partir do que Poell, Nieborg e Van Dijck (2020, p. 4) definem como “infraestruturas digitais (re)programáveis que facilitam e moldam interações personalizadas entre usuários finais e complementadores, organizadas por meio de coleta sistemática, processamento algorítmico, monetização e circulação de dados”. Então, quando falamos em plataformização de políticas sociais estamos debatendo sobre o fenômeno da migração da oferta de projetos, programas, benefícios e serviços públicos para infraestruturas digitais como *sites* e aplicativos.

A plataformização das políticas sociais já vinha acontecendo há alguns anos, sob o discurso neoliberal que prometia maior celeridade, eficiência e abrangência para a população no acesso às políticas e, até mesmo, redução das desigualdades sociais. Mas mesmo não atingindo esses objetivos, a plataformização foi acelerada de forma emergencial e desorganizada com a pandemia. Tanto que, mesmo com a retomada dos atendimentos presenciais nas instituições públicas, muitos serviços continuam sendo disponibilizados somente via plataformas digitais, o que têm dificultado o acesso a direitos e pressionado as/os trabalhadoras/res das diversas políticas sociais, que continuam a atender presencialmente à população, a dispendem grande parte de suas cargas horárias de trabalho com orientações quanto ao acesso às plataformas, muitas vezes em detrimento da realização de suas atribuições principais nas unidades nas quais trabalham.

As políticas sociais são algumas das principais formas do Estado responder às necessidades sociais da população. Os serviços das políticas de saúde, educação, assistência social, previdência, dentre outras, historicamente foram solicitados e oferecidos de forma presencial. Contudo, hoje em dia é possível realizar solicitações e mesmo executar serviços de forma remota, via plataformas digitais, sem, necessariamente, contato direto com trabalhadoras/es das políticas sociais. Tal fato nos faz questionar como está sendo tratada a dimensão relacional tão característica das políticas citadas e a qualidade dos serviços estão sendo executados.

A abrangência do acesso aos serviços sociais aumentou? Como tem se dado o acesso de quem não tem conexão às TICs? A população compreende a linguagem tecnológica? Os algoritmos conseguem contemplar a complexidade da realidade social e dos territórios vividos das pessoas?

Essas questões estão efervescendo nos debates sobre adoção das TICs nas políticas sociais. Por suposto que não temos a pretensão de respondê-las, mas as utilizaremos como orientações para trazer alguns elementos para essa discussão, pois, o debate sobre a adoção das TICs deve ser realizado pelas/los trabalhadoras/es das políticas sociais de forma crítica, a fim de se garantir o acesso à população demandante, a qualidade dos serviços e um tratamento humanizado às pessoas com um olhar que as máquinas sozinhas não dispõem.

2 AVANÇOS TECNOLÓGICOS, PANDEMIA E PLATAFORMIZAÇÃO DAS POLÍTICAS SOCIAIS

Os avanços tecnológicos têm transformado profundamente a sociedade contemporânea e as TICs desempenham um papel central nesse processo.

Karl Marx, em sua análise crítica do capitalismo, desenvolveu a teoria da maquinaria como uma forma de entender o impacto das tecnologias nas relações de produção. Para Marx, a maquinaria é uma expressão concreta das forças produtivas e representa a capacidade de transformar a natureza de forma mais eficiente e produtiva.

No contexto das TICs, a maquinaria é representada por sistemas complexos de hardware, software e redes que permitem a coleta, processamento e disseminação de informações em larga escala. Essas tecnologias aumentam a velocidade e a capacidade de comunicação, simplificam processos, automatizam tarefas e transformam a forma como a produção e a troca ocorrem.

A perspectiva de Marx sobre a maquinaria destaca que, embora os avanços tecnológicos possam aumentar a produtividade e a eficiência, eles também estão enraizados nas relações sociais e econômicas do sistema capitalista. Assim, a introdução das TICs no processo produtivo não ocorre de forma neutra, mas sim dentro de estruturas que visam à acumulação de capital e à extração de mais-valia das/dos trabalhadoras/es. Ou seja, a adoção das TICs nas políticas sociais nem

sempre atendem às necessidades sociais e podem restringir o acesso e diminuir a base de atendimentos.

Como exemplo disso temos o Instituto Nacional do Serviço Social (INSS), conhecido historicamente por suas longas filas e que desde 2003 iniciou projetos de digitalização dos sistemas de concessão de benefícios previdenciários e do Benefício de Prestação Continuada (BPC). Depois de 20 anos, não existem mais filas em frente às agências do INSS, porém, o andamento dos requerimentos encontra-se bastante moroso. Os números de 2023 estimam que cerca de 1,249 milhão de pessoas aguardam nas “filas eletrônicas” do instituto, sendo 41% ou 514,7 mil pessoas à espera da concessão do BPC².

Então, o movimento de plataformização dos serviços públicos no Brasil já vinha acontecendo há algum tempo, mas, conforme nos aponta Raichelis (2022, p. 8):

Esta processualidade própria da produção capitalista da “era digital” foi potencializada com o advento da pandemia da covid-19, contexto em que as TICs, notadamente sua aplicação nas diversas modalidades de trabalho remoto ou teletrabalho, tanto nas atividades materiais quanto nas atividades imateriais, funcionaram como um grande laboratório para o capital e seus representantes no aparelho de Estado.

As medidas de isolamento social foram anunciadas no país em 16 de março de 2020, com isso a maior parte dos estabelecimentos públicos e privados, tiveram que interromper suas atividades presenciais.

Para nos atermos em apenas alguns exemplos de instituições públicas, citaremos somente algumas das Políticas de Assistência Social e de Previdência Social.

No caso da Política de Assistência Social, não houve uma coordenação centralizada por parte do Governo Federal, pelo contrário

ocorreu, um elenco de decisões municipais e estaduais individualizadas, isto é, não articuladas entre si, de tal sorte que não foi possível, de imediato, fazer convergir para uma plataforma combinada o conjunto de alternativas que o SUAS apresentava para assegurar sua presença e funcionamento sem colocar em risco seus trabalhadores e negar a proteção social demandada pela/o cidadã/ão usuária/o (SPOSATI, 2020, p. 6).

Desta forma, prefeitos e governadores fecharam unidades de CRAS e CREAS temporariamente; transferiram os serviços para realização por teletrabalho (sem oferecer os aparatos tecnológicos necessários na maioria das vezes); afastaram

² Fonte: <<https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2023/06/com-5147-mil-na-fila-do-bpc-inss-faz-mutirao-para-liberar-beneficio.shtml>>. Acesso em: 20 jun. 2023.

profissionais dos grupos de risco; e outras diversas ações emergenciais que mudaram de rumo várias vezes entre 2020 e 2022.

Já no Instituto Nacional do Serviço Social (INSS), os atendimentos presenciais foram suspensos e o acesso a todos os seus serviços foram transferidos para plataformas digitais. O que rebateu imediatamente na Política de Assistência Social, já que as/os profissionais das unidades do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), mesmo em teletrabalho, continuaram atendendo as/os usuárias/os via contato telefônico ou por aplicativo de mensagens. Assim, estas/es começaram a ser extremamente demandadas/dos para orientar para a população sobre o acesso às plataformas digitais das instituições públicas que ofereciam pouco (ou nenhum) canal para elucidação de dúvidas.

Vale ressaltar que as/os trabalhadoras/es do SUAS figuraram somente como utilizadores das plataformas digitais e não como planejadores. E, para agravar a situação, as/os técnicas/os desenvolvedoras/es das plataformas digitais encontram-se muito distantes do território vivido das/dos usuárias/os. Como resultado, as plataformas digitais disponibilizadas apresentaram, em sua maioria, linguagem pouco acessível, difícil navegabilidade e pouca – ou nenhuma – possibilidade de comunicação dialógica. E como se tratava de linguagens e tecnologias novas para boa parte das/dos trabalhadoras/es muitas foram/são as dificuldades de acessar, apreender e democratizar as informações para as/os usuárias/os.

Atualmente, com o avançar da vacinação contra a COVID-19 e os atendimentos presenciais sendo retomados em várias instituições públicas, boa parte das instituições convive agora com um formato híbrido que comporta trabalho presencial e trabalho remoto das/dos profissionais que atendem às demandas da população. Então, os atendimentos à distância continuam e certos tipos de serviços, como o requerimento do Benefício de Prestação Continuada (BPC) – benefício da assistência social, mas operacionalizado pelo INSS – seguem sendo acessados somente via internet ou pelo telefone. Desta maneira, profissionais das políticas sociais que continuam a atender presencialmente à população permanecem sendo bastante procurados para orientar em relação ao acesso às plataformas digitais. O que demonstra que não há uma comunicação pedagógica que dialoga com a realidade concreta da população atendida.

Isso demonstra a necessidade de interlocução entre trabalhadores da execução das políticas sociais, gestoras/es e desenvolvedoras/es de sistemas de informação, conforme abordaremos a seguir.

3 BUROCRACIA DE NÍVEL DE RUA, DE TELA E DE SISTEMA

A separação entre a formulação e a execução das políticas públicas tem inspiração liberal, “de modo que o núcleo duro do Estado as formularia, a partir da sua capacidade técnica, e as agências autônomas as implementariam” (Behring e Boschetti, 2011, p. 154) pois, existe a “necessidade de isolamento diante das pressões, transformando-as em questões de natureza técnica” (idem).

Trabalhadoras/es das mais diversas políticas sociais atendem à população de forma presencial em todo o território nacional, como executores das políticas sociais. Assim, nos baseamos em Lipsky (2005) que denomina os profissionais que operam políticas públicas em interação direta com as/os cidadãs/ãos de “burocratas de nível de rua” (BNR) para nomear assim assistentes sociais e demais trabalhadoras/res que executam políticas sociais face a face com a população. Ainda é interessante observar que a burocracia de nível de rua prevê grande discricionariedade e relativa autonomia a seus executores, o que os torna, de certa forma, também formuladores de políticas, já que eles influem diretamente nas formas que as políticas públicas são executadas.

À medida que mais e mais instituições públicas seguem platformizando o acesso aos seus serviços, a BNR vai se transformando no que Bovens e Zouridis (2002) denominaram como “burocracia de nível de tela”, na qual burocratas continuam presentes e em contato com as/os cidadãs/ãos, mas tais contatos são mediados pelas telas de computadores e “burocracia de nível de sistema” na qual os funcionários deixam de lidar diretamente com as/os cidadãs/ãos e os processos são totalmente automatizados (VALENTIN et al, 2022).

Dessa maneira, há perda substancial de discricionariedade das/dos trabalhadoras/es das políticas sociais, em favor da lógica algorítmica que avalia quem tem direito ou não aos benefícios, o que pode acarretar injustiças e desproteção social, pois, conforme alertam Chaves e Camargo (2022, p. 30)

A eliminação da triagem humana pela triagem algorítmica implica a desconsideração de aspectos subjetivos e a possibilidade da aplicação discriminatória direcionada ao que está programado e ao que é produzido pela inteligência artificial, articulada no emaranhado mundo das redes de relacionamentos.

A exemplo de como foi disponibilizado, em abril de 2020, o acesso ao Auxílio Emergencial somente pelo aplicativo da Caixa Econômica Federal, esse formato de burocracia de nível de sistema se instituiu como forma de acesso de boa parte dos serviços e benefícios sociais das mais variadas instituições públicas, “transformando o espaço público do governo em espaço imaterial e inacessível à população que mais precisa dos serviços” (idem, p. 29).

Frente a essa discussão, as/os gestoras/es das políticas sociais não de pautar o trabalho interdisciplinar entre burocratas de nível de rua, de tela e de sistema, buscando a interlocução com desenvolvedores de sistemas tecnológicos informacionais, visto que, pelo menos em tese, essas/es gestoras/es têm uma dimensão mais aproximada e realista sobre a realidade das condições de vida da população usuária das políticas sociais, sendo mais capacitadas/os a apontar limites e possibilidades na adoção das TICs na execução e gestão de tais políticas sociais, como barreiras de acesso, por exemplo.

4 EXCLUSÃO TECNOLÓGICA E DIFICULDADE DE ACESSO À INFORMAÇÃO: MAIS DIREITOS VIOLADOS

Falando em barreiras de acesso, não há como não evidenciar a exclusão tecnológica que ainda é muito marcante no Brasil. Segundo a Pesquisa TIC Domicílios 2022³, somente 39% dos domicílios possuem um computador; o acesso à internet ainda não chega a cerca de 20% dos domicílios; 36 milhões de brasileiros não utilizam a internet; e essa exclusão do acesso é mais presente entre pessoas idosas, pessoas com baixa escolaridade e cidadãos das classes D e E. Quanto à apreensão dos conteúdos, diversas são as barreiras que se fazem visíveis quando se concentra o acesso às políticas sociais em plataformas digitais: desconhecimento de onde buscar as informações; informações disponibilizadas de forma confusa e sem canal de interlocução com o emissor; barreiras de linguagem – desde não ser alfabetizada/o até não dominar linguagem técnica e tecnológica -; dentre outras. Tais dados da exclusão nos confirmam uma tendência de “mercadorização e desuniversalização dos direitos e serviços públicos, subordinados ao pensamento neoliberal, que institui uma

³ A pesquisa TIC Domicílios é realizada anualmente pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.Br).

lógica do campo de dominação mantenedora das desigualdades” (FARIA, 2022, p. 143).

Contraditoriamente, ainda que as/os burocratas de nível de rua das políticas sociais atendam, cotidianamente, este perfil de pessoas mais excluídas do mundo digital, geralmente estas/estes profissionais não são consideradas/os no planejamento e implementação das plataformas digitais das instituições públicas. Mas à medida que a população é informada sobre o acesso às políticas sociais via plataformas digitais, são as/os burocratas de nível de rua que são procuradas/os para sanar as dúvidas quanto ao acesso aos meios virtuais.

As questões da exclusão tecnológica e das dificuldades no acesso às informações se apresentam como mais violações de direitos das classes mais subalternizadas, já que as tecnologias de informação e comunicação (TIC) são produto do conhecimento humano, portanto deveriam ser riquezas apropriadas pela coletividade, mas na sociedade capitalista não o são, como nos aponta Rizzotti e Nalesco (2022, p. 98)

Toda essa capacidade da tecnologia não foi colocada a serviço da humanidade, mas na direção específica dos superlucros do capital, na medida em que exponencia a mercantilização das relações sociais.

Informação tem valor de uso – que serve para satisfazer necessidades humanas - mas no capitalismo também lhe é atribuído valor de troca – para obtenção de lucro e mais valia (Marx, 1988). Logo, informação se converte em mercadoria apropriada pelo capital e seus representantes no Estado de forma desigual. Desta forma, entendemos que há uma privatização e mercadorização das informações, especialmente quando se faz obrigatório o uso de TIC para acessá-las.

Particularmente para a categoria dos assistentes sociais, na qual a autora desse artigo está incluída e que é uma categoria que está presente em todas as políticas sociais, o acesso à informação é direito, de acordo com o Código de Ética das/dos assistentes sociais, um dos pilares que materializa o projeto ético político da categoria. No Título III, em um item do Artigo 5º do Capítulo I que versa sobre relações com os usuários, consta que

São deveres do/a assistente social nas suas relações com os/as usuários/as: c- democratizar as informações e o acesso aos programas disponíveis no espaço institucional, como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos/as usuários/as;” (BARROCO, 2012, p. 159).

Porém, democratizar as informações não é somente acessá-las e passá-las às/aos usuárias/os de forma mecânica. É por meio do trabalho intelectual, da reflexão

e da discussão individual e coletiva que a verdadeira socialização das informações se dá, pois, conforme nos aponta Iamamoto (2009, p. 8):

Ela não se reduz ao mero repasse de dados sobre as normas e recursos legais; é uma informação transmitida na ótica do direito social, em que os sujeitos individuais e coletivos são reconhecidos em suas necessidades coletivas e demandas legítimas, considerando a realidade macrossocial de que eles são parte e expressão. A socialização de informações, nos termos expostos, envolve uma relação democrática e aberta à reflexão e à crítica entre o assistente social e os sujeitos que demandam seus direitos (e serviços a eles correspondentes) sem ofuscar os distintos papéis que desempenham na relação.

Mas a garantia do direito e da socialização das informações frente à plataforma das políticas sociais que se utilizam de infraestruturas digitais, que em sua maioria, apresentam linguagem inacessível, difícil navegabilidade e pouca – ou nenhuma – possibilidade de comunicação dialógica, se torna ainda mais desafiadores para o trabalho de trabalhadoras/es na execução das políticas sociais.

Sob a perspectiva marxiana, as tecnologias são resultado do trabalho humano, expressões do processo de desenvolvimento das forças produtivas e das relações sociais de produção (GROHMANN, 2020, p. 93). Essas tecnologias, quando adotadas por instituições estatais ou de governo, expressam projetos políticos em disputa. Por conta disso,

O uso das TIC requer investigação, na medida em que participa da tendência mais geral de o trabalho ser subsumido ao capital, cuja tendência se afirma através do processo de autonomização dos instrumentos ante o trabalhador e da perda de autoatividade por parte do trabalho (Marx, 1988; 2011; Romero, 2005)” (CAVALCANTE, 2022, p. 112).

À medida que trabalhadoras/res das políticas sociais, se transformam em burocratas de nível de tela, alimentando sistemas de informação e plataformas digitais de instituições públicas, ou quando atuam somente como “pontes” para facilitar o acesso a serviços e benefícios que só são acessados por vias digitais sem uma apreensão crítica do conteúdo e do rumo que as políticas sociais estão tomando, elas/eles podem estar se tornando profissionais substituíveis ou até mesmo desnecessários, conforme nos elucidam Faria (2022, p. 143):

atividades antes feitas por servidores públicos são substituídas por artefatos técnicos que engendram a inteligência artificial para que as máquinas imitem, sintam, compreendam e aprendam como os humanos. Segundo Silveira (2021), a partir desse aprendizado de máquina possibilitado pela captura de dados, as informações vão se alterando, com vistas a melhorar a experiência, contudo, aumentando a opacidade.

Não estamos insinuando que trabalhadoras/es das políticas sociais não devam realizar a orientação àqueles indivíduos e famílias que são prejudicados pela exclusão

digital. O que está em xeque é a reflexão do que é emergencial e o que é essencial no trabalho das/dos trabalhadoras/es, pois “do contrário, estaremos atuando a favor de uma atuação profissional de caráter tecnicista, caracterizada pela sobreposição da dimensão técnico-operativa em relação às dimensões ético-política e teórico-metodológica” (CARNELOSSI, 2022, p. 150).

Estamos em um momento particularmente desafiador da história, onde o trabalho morto pode sobrepor o trabalho vivo e cabe às/aos trabalhadoras/es das políticas sociais se capacitarem para poder disputar que o valor de uso das TICs seja voltado para atender às necessidades sociais.

5 CONCLUSÃO

Diversas são as barreiras quando se condiciona o acesso às políticas sociais às plataformas digitais. Assim, trabalhadoras/es das políticas sociais a orientar as/os usuárias/os nestes labirintos burocráticos⁴ digitais que se tornaram boa parte das instituições públicas e existe a

necessidade de nos apropriarmos mais profundamente dos elementos que configuram a nova morfologia do trabalho e suas estratégias de vigilância, controle e gestão do trabalho, nas quais as tecnologias de informação e comunicação jogam um papel fundamental (RAICHELIS, 2022, p. 15).

As/os trabalhadores que executam e que planejam as políticas sociais não de se apropriar dos conhecimentos e possibilidades que as TIC trazem na contemporaneidade, pois é “necessário captar as novas mediações e requalificar o fazer profissional, identificando suas particularidades e descobrindo alternativas de ação” (IAMAMOTO, 2009, p. 20), no sentido de garantir qualidade dos serviços, acesso às informações, aos serviços e direitos sociais, pensando formas de atuação possíveis e dignas dentro da nova morfologia do trabalho.

O valor de uso das TICs está em disputa e, por conta disso, trabalhadoras/es das políticas sociais, não podem ficar à margem do planejamento e gestão das plataformas digitais que cada vez mais são adotados por instituições públicas de maneira descolada da realidade dos territórios vividos. Mas, para isso têm que assumir uma postura propositiva e atenta às inovações tecnológicas, para inclusive garantir a democratização do acesso ao mundo tecnológico, que, como produto do

⁴ Bruna Carnellosi (2022) recorre a este termo utilizado anteriormente por Sara Mesa no livro *Silencio administrativo: la pobreza en el labirinto burocrático*, de 2019.

conhecimento humano e trabalho coletivo, deve estar disponível a todas e todos. Caso contrário, os ditames neoliberais de privatização, focalização/seletividade e descentralização irão prevalecer.

REFERÊNCIAS

BARROCO, M^a Lúcia S.; TERRA, Sylvia H.; Conselho Federal de Serviço Social – CFESS (Org.). **Código de ética do/a assistente social comentado**. São Paulo: Cortez, 2012.

BEHRING, Elaine R.; BOSCHETTI, Ivanete. **Política Social: fundamentos e história**. São Paulo: Cortez, 2011. (Biblioteca Básica de Serviço Social, v. 2)

BOVENS, Mark. ZOURIDIS, Stravos. From street level to system level bureaucracies: how ICT is transforming administrative discretion and constitutional control. In: **Public Administration Review**. Vol. 62, Issue 2, p. 174–184, Mar/Abr 2002.

CARNELOSSI, Bruna N. Robotização da proteção social: impactos e desafios à atuação profissional do assistente social. In: **Serviço Social e Sociedade**, n. 144, p. 129-152, São Paulo: Cortez, mai/set 2022.

CAVALCANTE, Rita; PRÉDES, Rosa. Tecnologias de informação e de comunicação, políticas sociais e o trabalho de assistentes sociais. In: **Serviço Social e Sociedade**, n. 144, p. 110-128, São Paulo: Cortez, mai/set 2022.

CHAVES, Helena L. A.; CAMARGO, M^a A. B. C. A. Sistemas algorítmicos, lucratividade do capital e implicações nas políticas sociais. In: **Serviço Social e Sociedade**, n. 144, p. 17-32, São Paulo: Cortez, mai/set 2022.

FARIA, Gabriela. Tecnologias da informação e comunicação nas políticas sociais: opacidade e ilusão democrata. In: **Rev. Katálysis**, v. 25, n. 1, p. 137-146, Florianópolis: jan/abr 2022.

GROHMANN, Rafael. Plataformização do trabalho: características e alternativas. In: ANTUNES, R. **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. p. 93-109. São Paulo: Boitempo, 2020.

IAMAMOTO, Marilda V. Os espaços sócio-ocupacionais do assistente social. In: CFESS; ABEPSS. **Serviço Social - Direitos Sociais e Competências Profissionais**. Brasília: CEAD/UnB, 2009.

LIPSKY, M. **Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public service**. 1st ed. New York: Russell Sage Foundation, 1980

MARX, Karl. **O capital**. São Paulo: Nova Cultural, 1988.

POELL, Thomas; NIEBORG, David; Van Dijck, José. Plataformização. In: **Revista Fronteiras – Estudos Midiáticos**, vol. 22, n. 1, jan./abr. 2020. Disponível em <https://www.researchgate.net/publication/341921979_Plataformizacao>. Acesso em 17 out. 2022.

RAICHELIS, Raquel Tecnologia, trabalho e pandemia no capitalismo em crise: admirável mundo novo? In: **Serviço Social e Sociedade**, n. 144, p. 5-16, São Paulo: Cortez, mai/set 2022.

RIZZOTTI, M^a Luiza A.; NALESCO, Ana P. P. Tecnologia, trabalho e informação sob a ótica da desigualdade social: implicações na política social. In: **Serviço Social e Sociedade**, n. 144, p. 91-109, São Paulo: Cortez, mai/set 2022.

SPOSATI, Aldaíza. **SUAS e proteção social na pandemia covid-19: nota técnica do NEPSAS**. São Carlos: Pedro & João Editores, 2020.

VALENTIN, Agnaldo, et al. Auxílio Emergencial e burocracia de nível de sistemas: uma janela para a análise da implementação por meio dos comentários de usuários do aplicativo da caixa econômica federal. In: **Covid 19 e políticas públicas: a experiência brasileira**. São Paulo: 2022. Disponível em <<https://redepesquisasolidaria.org/wp-content/uploads/2022/06/livro-oipp-1-1.pdf>>. Acesso em 22 set. 2022.

