



**9º Encontro Internacional de Política Social**  
**16º Encontro Nacional de Política Social**  
Tema: A Política Social na Crise Sanitária revelando Outras Crises  
Vitória (ES, Brasil), 13 a 15 de junho de 2023

---

Eixo: Mundo do Trabalho.

**A pandemia de COVID-19 e a plataformização das políticas públicas**

**Rita Salgado<sup>1</sup>**

**Resumo:** O presente artigo apresenta uma discussão sobre desafios enfrentados pelas/os assistentes sociais do Sistema Único de Assistência Social, em especial dos Centros de Referência de Assistência Social, no atendimento à população em meio à pandemia de COVID-19 frente à plataformização das políticas públicas. A plataformização é um fenômeno que já vinha acontecendo há alguns anos, mas foi acelerado de forma emergencial e desorganizada com a pandemia. Diversas são as barreiras quando se condiciona o acesso às informações, aos direitos e benefícios sociais às plataformas digitais. Conclui-se que assistentes sociais não podem ficar à margem do planejamento e gestão das plataformas digitais que cada vez mais são adotados por órgãos públicos de maneira descolada da realidade dos territórios vividos.

**Palavras-chave:** SUAS. Plataformização. Políticas Públicas. COVID-19.

**The COVID-19 pandemic and the platforming of public policies**

**Abstract:** This article presents a discussion on the challenges confronted by social workers in the Unified Social Assistance System, especially in the Social Assistance Reference Centers, in serving the population in the midst of the COVID-19 pandemic, in view of the platforming of public policies. Platforming is a phenomenon that had been happening for a few years, but it was accelerated in an emergency and disorganized way with the pandemic. There are several barriers when conditioning access to information, rights and social benefits to digital platforms. It is concluded that social workers cannot be left out of the planning and management of digital platforms that are increasingly adopted by public agencies in a way that is detached from the reality of the territories they live in.

**Keywords:** SUAS. Platforming. Public Policies. COVID-19.

**1 INTRODUÇÃO**

O presente artigo apresenta uma discussão sobre os desafios postos às/aos<sup>2</sup> profissionais de Serviço Social do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) – em especial dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) – no atendimento à população em meio à pandemia de COVID-19 frente à plataformização das políticas públicas.

---

<sup>1</sup> Mestranda em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC/SP e pesquisadora do NEPSAS/PUC-SP - Núcleo de Estudos e Pesquisas em Seguridade e Assistência Social. E-mail: ritasalgado83@gmail.com

<sup>2</sup> A opção metodológica de sempre utilizar os dois gêneros da língua portuguesa e posicionando o gênero feminino anterior ao masculino se deve ao alinhamento da autora com pesquisadoras/es de Linguagem e Gênero, que demonstram que a construção da linguagem (como qualquer outra construção humana), não é neutra, tem intencionalidade e é dinâmica, estando em constante modificação. Portanto, enquanto a língua portuguesa não evoluir para uma construção de gênero neutro, a opção foi por nomear e priorizar mulheres, não utilizando os termos que universalizam gênero como masculino.

A concepção desta discussão se deu a partir da vivência da autora como assistente social de CRAS, no município de Osasco/SP, no período de 2020 a 2022 e de discussões realizadas com as/os pesquisadoras/es do Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Seguridade e Assistência Social (NEPSAS) e do Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Trabalho (NETRAB), ambos integrantes do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC/SP).

Com o advento da pandemia de COVID-19, as respostas das diversas políticas públicas frente à necessidade de isolamento social foram bastante heterogêneas. A Política de Assistência Social não contou com uma coordenação única e as/os assistentes sociais dos CRAS se viram diante de muitos desafios como: dar continuidade ao acompanhamento das famílias do Serviço de Proteção e Atenção Integral à Família (PAIF), se concentrando em atendimentos individualizados e contatos telefônicos; manter ativos os grupos participantes do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) à distância; lidar com toda a insegurança de saúde imposta pela crise sanitária (risco de contágio; ausência de EPI adequados; salas de atendimento sem ventilação, etc.); dentre outros. Entre tantas questões, foi particularmente desafiador trabalhar com a mediação das plataformas digitais de diversos órgãos públicos, a fim de se garantir o direito à informação e o acesso aos serviços e benefícios sociais para as/os usuárias/os.

A plataformização das políticas públicas já vinha acontecendo há alguns anos, mas foi acelerada de forma emergencial e desorganizada com a pandemia. Tanto que mesmo com a retomada dos atendimentos presenciais nos órgãos públicos, muitos serviços continuam sendo disponibilizados somente por plataformas digitais, o que dificulta o acesso a direitos e serviços e pressiona as/os trabalhadoras/res do SUAS para prestar suporte emergencial à população usuária.

A discussão sobre a adoção das tecnologias de informação e comunicação (TIC) e a utilização das plataformas digitais deve ser realizada pela categoria de assistentes sociais de forma crítica, a fim de se pautar a participação destas/es profissionais no desenho das plataformas e para que tal imersão dos aparatos tecnológicos não prejudique o trabalho essencial dos serviços de proteção social, que é, por essência, relacional.

## **2 Necessidade de isolamento social e migração das políticas públicas para plataformas digitais**

Em 11 de março de 2020, a COVID-19 foi caracterizada pela Organização Mundial de Saúde (OMS) como uma pandemia, por conta da distribuição geográfica do contágio da doença. No Brasil, as medidas de isolamento social foram anunciadas em 16 de março, com isso a maior parte dos estabelecimentos públicos e privados, tiveram que interromper suas atividades presenciais.

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 profissionais dos grupos de risco; e outras diversas ações emergenciais que mudaram de rumo várias vezes entre 2020 e 2021.

Já no caso de órgãos da Política de Previdência Social, como o Instituto Nacional do Serviço Social (INSS), e das Defensorias Públicas dos Estados e da União, os atendimentos presenciais foram suspensos e o acesso a todos os seus serviços foram transferidos para plataformas digitais. Como as/os profissionais das unidades do SUAS, mesmo em teletrabalho, continuaram atendendo as/os usuárias/os via contato telefônico ou por aplicativo de mensagens, estas/es começaram a ser extremamente demandadas/dos para dar suporte emergencial e orientação para a população sobre o acesso às plataformas digitais dos órgãos públicos que ofereciam pouco (ou nenhum) canal para elucidação de dúvidas.

Vale ressaltar que as/os trabalhadoras/es dos CRAS 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.

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 propomos pesquisar sobre plataformização de políticas públicas estamos falando sobre o fenômeno da migração da oferta de projetos, programas, benefícios e serviços públicos para infraestruturas digitais como *sites* e aplicativos.

No Brasil, o movimento de plataformização dos serviços públicos 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 TIC [tecnologias de informação e comunicação], 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.

Com efeito, mesmo com o avançar da vacinação contra a COVID-19, os atendimentos presenciais sendo retomados em vários órgãos públicos, 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 do SUAS, em especial dos CRAS e CREAS – continuam sendo bastante procurados para prestar suporte emergencial à população no acesso às plataformas digitais.

Percebemos que, as/os trabalhadoras/es do SUAS foram pressionados a continuar atendendo a população, mesmo de forma remota e sem a provisão de recursos tecnológicos, e ainda atuam de forma complementar às outras políticas que não

mantiveram suas/seus profissionais em contato direto com as/os cidadãs/ãos.

### **3 Burocracia de nível de rua, de tela e de sistema**

Trabalhadoras/es da Política de Assistência Social atendem à população de forma presencial nas diversas unidades do SUAS por todo o território nacional. Lipsky (2005) denomina os profissionais que operam políticas públicas em interação direta com as/os cidadãs/ãos de “burocratas de nível de rua” (BNR). 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 órgãos públicos vão plataformizando 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 automatizados (VALENTIN et al, 2022).

Desta forma, há perda substancial de discricionariedade das/dos trabalhadores do SUAS na execução dos serviços e benefícios socioassistenciais, em favor da lógica algorítmica que avalia quem tem direito ou não aos benefícios, o que pode acarretar injustiças e desproteção social de muitas/os usuárias/os, pois

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 (CHAVES; CAMARGO, 2022, p. 30).

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 aos serviços e benefícios sociais de diversos órgãos públicos, “transformando o espaço público do governo em espaço imaterial e inacessível à população que mais precisa dos serviços” (CHAVES; CAMARGO, 2022, p. 29).

Frente a essa discussão, as/os gestoras/es das políticas públicas hão de pautar

a necessidade de haver trabalho multidisciplinar entre burocratas de nível de rua, de tela e de sistema.

#### **4 Exclusão tecnológica e dificuldade de acesso à informação: mais direitos violados**

No Brasil, a exclusão tecnológica ainda é muito evidente. Segundo a Pesquisa TIC Domicílios 2021<sup>3</sup>, somente 39% dos domicílios possuem um computador; o acesso à internet ainda não chega a cerca de 18% dos domicílios; 35,5 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 informações e aos direitos e programas 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 lógica do campo de dominação mantenedora das desigualdades” (FARIA, 2022, p. 143).

Contraditoriamente, ainda que assistentes sociais do SUAS atendam, cotidianamente, este perfil de pessoas mais excluídas do mundo digital, estas/estes profissionais não foram consideradas/os no planejamento e implementação dos sistemas e plataformas digitais que, desde então, têm operado no acesso aos benefícios sociais emergenciais. Mas à medida que a população ficou sabendo dos benefícios pela mídia, os CRAS foram dos locais mais procurados para se obter informações.

As questões da exclusão tecnológica e das dificuldades no acesso às informações se apresentam como mais violações de direitos das classes mais empobrecidas, já que as tecnologias de informação e comunicação (TIC) são produto do conhecimento humano, portanto deveriam ser riquezas apropriadas pela coletividade,

---

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

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.

Mas para o Serviço Social o acesso à informação é encarado como 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;” (BRASIL, 2012, p. 29).

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 plataformização de serviços públicos 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 assistentes sociais na implementação de serviços e benefícios 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 órgãos estatais ou de governo, expressam de 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 assistentes sociais, trabalhadoras/res dos serviços de proteção social, se transformam em burocratas de nível de tela, alimentando sistemas de informação e plataformas digitais de órgãos estatais ou de governo, ou quando atuam somente como “pontes” para facilitar ao acesso de 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 elucidada 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 assistentes sociais não devam prestar suporte emergencial àqueles indivíduos e famílias que são prejudicados pela exclusão digital. O que queremos colocar em xeque é a reflexão do que é emergencial e o que é essencial no trabalho das/dos assistentes sociais, 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).

Neste momento, é necessário trazer também para a discussão o questionamento de como vem se acomodando a execução dos serviços essenciais dos CRAS - PAIF e SCFV - frente ao crescimento exponencial da procura por orientação e

acesso aos serviços e benefícios sociais que são oferecidos de forma virtual. É sabido que a execução destes serviços, por sua natureza de proteção relacional, foi muito afetada devido aos protocolos de prevenção da COVID-19, principalmente, nos anos de 2020 e 2021. Mas, a partir da retomada gradual destes serviços, questiona-se como as/os assistentes sociais estão se ajustando para responder às demandas de proteção/desproteção, combinadas à procura - que não cessa - por orientação e acesso aos serviços e benefícios socioassistenciais e de outros órgãos públicos que continuam sendo disponibilizados somente ou prioritariamente em plataformas digitais.

Ainda é cedo para afirmar, mas é grave que exista a possibilidade que o suporte emergencial prestado por profissionais do CRAS às pessoas com dificuldade de acessar os serviços e benefícios pela internet esteja prejudicando o trabalho essencial que essas unidades do SUAS deveriam oferecer no campo de fortalecimentos de direitos.

### **Considerações Finais**

Diversas são as barreiras que se fazem visíveis quando se condiciona o acesso às informações e aos direitos e benefícios sociais às plataformas digitais. Assim, assistentes sociais não podem se furtar – de acordo com o Código de Ética da categoria - a orientar as/os usuárias/os nestes labirintos burocráticos<sup>4</sup> digitais que se tornaram boa parte dos serviços públicos 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).

A categoria há 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.

Por toda a problematização aqui exposta, acredita-se que se demonstrou

---

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

a necessidade de dar direção ético-política no seu uso [do instrumental tecnológico] é requisitada aos assistentes sociais para que se apropriem, com rigor, do arcabouço teórico e da aquisição de novas habilidades e competências, no sentido de garantir espaços de construção coletiva de resistências aos avanços dos ditames neoliberais, passando a existir a necessidade de reordenamento da profissão na tentativa de atender às novas demandas, sem permitir que se esfaçele a construção histórica que a profissão realizou na direção de uma sociedade justa, sem exploração (RIZZOTTI e NALESCO, 2022, p. 108).

Muito há de ser estudado e sistematizado em relação aos processos de trabalho nos CRAS durante as fases mais críticas da pandemia e mais recentemente com a retomada plena dos serviços. Assistentes sociais, não somente da Política de Assistência Social, mas de todas as outras políticas sociais, não podem ficar à margem do planejamento e gestão das plataformas digitais que cada vez mais são adotados por órgãos públicos de maneira descolada da realidade dos territórios vividos. Mas, para isso a categoria profissional terá que assumir uma postura propositiva e atenta às inovações tecnológicas, para inclusive garantir a democratização do acesso ao mundo tecnológico, que, como produto do conhecimento humano e trabalho coletivo, deve estar disponível a todas e todos.

### **Referências**

ARRAIS, Dianne. Cultura midiática e Serviço Social: uma convivência necessária. In: SALES, Mione A.; RUIZ, Jeferson L. S. (Orgs.). **Mídia, questão social e serviço social**, p. 344-357, São Paulo: Cortez, 2009.

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

BRASIL. **Código de ética do/a assistente social**. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão. 10<sup>a</sup> ed. rev. e atual. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 2012.

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, maio/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<sup>a</sup> 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, maio/set. 2022.

DANTAS, Marcos et al. **O valor da informação: de como o capital se apropria do trabalho social na era do espetáculo e da internet**. São Paulo: Boitempo, 2022.

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

FIGUEIREDO, Kênia A. O assistente social na era das comunicações. In: SALES, Mione A.; RUIZ, Jeferson L. S. (Orgs.). **Mídia, questão social e serviço social**, p. 323-343, São Paulo: Cortez, 2009.

GOGOY, Eliana M. et al. Comunicação e serviço social: uma análise sobre a comunicação no exercício profissional do assistente social. In: **Anais do 16º Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social**. Vitória, 2018.

GROHMANN, Rafael. Trabalho plataformizado e luta de classes. **Margem Esquerda**, São Paulo: Boitempo, n. 36, p. 40-46, 2021.

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

HILLESHEIM, Jaime; ZANFRA, Mary K. Serviço social e trabalho mediado pelo uso de tecnologias de comunicação e informação: o que a crise sanitária revelou? In: PAIVA, Beatriz A. de; SAMPAIO, Simone S. (Orgs.). **Serviço Social: Questão Social e Direitos Humanos**. Vol. IV. Florianópolis: Editora da UFSC, 2021. E-book.

Disponível em: <

<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/227529/Servi%c3%a7o%20Social%20quest%c3%a3o%20social%20e%20direitos%20humanos%20%20EBOOK%206ago21.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em 12 out. 2022.

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

LOPES, Antônio; FILHO, Adilson V. C.; ANDRADE, Márcia I. P. Direito humano: uma análise do trabalho do assistente social na contemporaneidade. In: **Serviço Social e Realidade**, v. 23, n. 2, Franca, 2014.

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

POELL, Thomas; NIEBORG, David; Van Dijk, José. Plataformização. In: **Revista Fronteiras – Estudos Midiáticos**, vol. 22, n. 1, jan./abr. 2020. Disponível em

<[https://www.researchgate.net/publication/341921979\\_Plataformizacao](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, maio/set. 2022.

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

RIZZOTTI, M<sup>a</sup> 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.

SILVEIRA, Sergio A. de. O mercado de dados e o intelecto geral. **Margem Esquerda**, São Paulo: Boitempo, n. 36, 2021.

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

VALENTIM, Erika C. do R. B.; PAZ, Fernanda A. R. Serviço Social e TICs: a prática profissional no contexto da Covid-19. In: **Rev. Katálisis**, v. 25, n. 1, p. 114-124, Florianópolis: jan./abr. 2022.

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://rededesquisasolidaria.org/wp-content/uploads/2022/06/livro-oipp-1-1.pdf>>. Acesso em 22 set. 2022.

VELOSO, Renato. **Serviço Social, tecnologia da informação e trabalho**. São Paulo: Cortez, 2011.

\_\_\_\_\_. Tecnologias da informação: potencialidades contraditórias. In: SALES, Mione A.; RUIZ, Jeferson L. S. (Orgs.). **Mídia, questão social e serviço social**, p. 174-194, São Paulo: Cortez, 2009.