

CAPÍTULO 9

RACIONALIDADE NEOLIBERAL GERENCIAL, SUBORDINAÇÃO TECNOLÓGICA E SERVIÇO SOCIAL

Rita de Cássia Salgado Gomes
Assistente social do Ministério Público do Estado de São
Paulo

Introdução

As transformações recentes no trabalho estatal estão diretamente relacionadas à consolidação da racionalidade neoliberal e à difusão do gerencialismo na administração pública. Mais do que um conjunto de políticas econômicas, o neoliberalismo constitui, conforme analisam Dardot e Laval (2016), uma forma de racionalidade que reorganiza instituições e converte a lógica empresarial em princípio normativo geral. No âmbito do Estado, essa racionalidade se expressa na gestão por metas, na centralidade dos resultados e na mensuração permanente do desempenho.

Desde a década de 1980, a incorporação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) resultou na digitalização, cada vez mais intensificada, do trabalho. Em seguida, entre as décadas de 2000 e 2010, vimos esse fenômeno se complexificar e dar origem à dataficação e à plataformização do trabalho. O desenvolvimento da Inteligência Artificial (IA) aprofundou esses processos, constituindo a infraestrutura do gerencialismo digital. Tais tecnologias ampliam o monitoramento e a padronização das atividades, reforçando processos de intensificação e precarização do trabalho, convertendo atividades profissionais em dados mensuráveis e intensificando a lógica produtivista.

No Serviço Social, inserido majoritariamente na esfera estatal, essas transformações incidem diretamente sobre as condições de

trabalho e a autonomia profissional, pois mudanças nas formas de gestão impactam a materialização das competências e do projeto ético-político da profissão.

A análise das tecnologias digitais não é tema tradicionalmente estudado pela categoria de assistentes sociais, contudo, diante da massiva incorporação das TICs seja nos processos de trabalho, seja na operacionalização das políticas sociais, as pesquisas sobre o assunto se avolumaram nos últimos anos¹, especialmente com o advento da pandemia de COVID-19².

Assim, este capítulo analisa como a articulação entre racionalidade neoliberal e as TICs produz uma forma ampliada de subordinação tecnológica no trabalho de assistentes sociais, reconfigurando sua morfologia e tensionando o compromisso com a defesa de direitos.

2. Racionalidade neoliberal e gerencialismo: novas formas de gestão do trabalho no estado

A racionalidade neoliberal, consolidada a partir da década de 1970, redefiniu profundamente o papel do Estado e instaurou novas formas de gestão do trabalho no setor público. Isso porque o

¹ Como assistente social e pesquisadora, venho observando e estudando o fenômeno da incorporação das TICs nos processos de trabalho há alguns anos, e este capítulo é um dos desdobramentos da discussão que realizei em minha dissertação de mestrado defendida no ano de 2025. Cf: SALGADO GOMES, Rita de C. Implicações das tecnologias digitais no trabalho de assistentes sociais no Ministério Público. Dissertação (Mestrado) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, Programa de Pós-Graduação em Serviço Social. São Paulo, 2025.

² A pandemia de COVID-19 foi uma crise global de saúde causada pelo coronavírus SARS-CoV-2, surgido em dezembro de 2019. Ela resultou em milhões de mortes, sobrecarregou sistemas de saúde e impactou sociedades e economias ao redor do mundo. O vírus é transmitido principalmente por gotículas respiratórias e levou a medidas como isolamentos, distanciamento social e campanhas de vacinação. No Brasil, durante o desgoverno de Jair Bolsonaro (2019-2022) ocorreram mais de 690.000 mortes relacionadas à COVID-19. Na época, as posturas do presidente, das autoridades federais de saúde, de diversos governadores e prefeitos minimizaram a gravidade da doença, desestimularam o uso de máscaras e o isolamento social e, muitas vezes, chegaram a debochar das pessoas contagiadas e das mortes.

neoliberalismo não se limita a um conjunto de políticas econômicas voltadas à desregulamentação e à privatização. Trata-se de uma racionalidade que reorganiza instituições, práticas sociais e formas de subjetivação, convertendo a lógica concorrencial em princípio normativo generalizado (Dardot; Laval, 2016).

No contexto brasileiro, essa racionalidade consolidou-se de forma particularmente expressiva com as reformas estatais implementadas na década de 1990, orientadas pelos princípios da Nova Gestão Pública (New Public Management). A denominada Administração Pública Gerencial passou a incorporar ao setor público referências próprias do universo empresarial, adotando linguagens, ferramentas e critérios provenientes da iniciativa privada. Seu objetivo declarado consistia em promover a modernização do Estado, ampliando sua eficiência e reduzindo a burocracia. Entretanto, esse processo de modernização técnico-organizacional fortaleceu dispositivos de controle, intensificou a centralização das decisões e preservou características autoritárias historicamente enraizadas nas instituições públicas brasileiras (Alves, 2022).

O gerencialismo, enquanto ideologia e prática administrativa, promove uma transformação significativa nas relações de trabalho. Como apontado por Gaulejac (2007), trata-se de mobilizar a psique, exigindo implicação subjetiva, comprometimento afetivo e identificação com metas institucionais. A avaliação permanente de desempenho, a cultura de resultados e a meritocracia passam a ser mecanismos centrais de gestão, convertendo o trabalho em indicadores numéricos e metas quantitativas.

Essa racionalidade se fundamenta em valores como eficiência, produtividade, adaptabilidade, flexibilidade e competitividade. A concorrência deixa de ser somente um princípio econômico e se transforma em norma geral de conduta, atravessando as relações de trabalho e as relações sociais. A experiência humana é submetida a uma “gestão empresarial”, que individualiza responsabilidades, estimula a competição entre colegas e enfraquece vínculos coletivos e solidários.

No setor público, a incorporação do gerencialismo assume particularidades. Se, no setor privado, a lógica visa maximizar lucros, no Estado ela se articula à redistribuição do fundo público em favor do capital financeiro. A redução do quadro de servidoras/es, o congelamento de concursos, a terceirização e a multiplicação de vínculos precários tornam-se estratégias recorrentes. Sob o discurso de “fazer mais com menos”, intensifica-se o trabalho e amplia-se a cobrança por produtividade, ao mesmo tempo em que se precarizam as condições laborais.

Conforme assinala Antunes (2009; 2018), essa configuração insere-se em um processo mais abrangente de reestruturação produtiva do capital, marcado pela flexibilização, pela precarização e pela intensificação do trabalho. A flexibilização manifesta-se na ampliação das jornadas laborais, na necessidade de adaptação contínua às transformações organizacionais e tecnológicas e na demanda por disponibilidade constante. Já a terceirização e as parcerias público-privadas contribuem para ampliar a transferência de recursos e atribuições públicas para a esfera privada. Por sua vez, a precarização revela-se na intensificação das atividades de trabalho, nas modalidades de contratação desprovidas de proteção, no crescimento de situações de assédio moral, no desgaste físico e mental e no enfraquecimento do sentido atribuído ao trabalho público.

Por fim, a racionalidade neoliberal e o gerencialismo não se limitam à reorganização dos procedimentos administrativos, mas promovem alterações estruturais na morfologia do trabalho no interior do Estado. O trabalho no setor público deixa de ser orientado prioritariamente pela promoção do interesse coletivo e é cada vez mais condicionado por critérios de produtividade, eficiência e avaliação de desempenho. Desse modo, o significado do serviço público é gradualmente deslocado para uma lógica produtivista, que impõe tensões a valores fundamentais como justiça social, igualdade e democratização das instituições.

A nova morfologia do trabalho no Estado, portanto, expressa a convergência entre neoliberalismo, gerencialismo e digitalização.

Trata-se de um processo que redefine o papel do Estado, reconfigura o fundo público, transforma vínculos laborais e produz novas formas de controle e subjetivação. Com isso, evidencia-se que as transformações na gestão pública não são meramente técnicas ou administrativas, mas profundamente políticas, inseridas no projeto de reorganização do capitalismo contemporâneo e de intensificação da exploração do trabalho também no interior das instituições estatais.

3. Incorporação das TICs nos processos de trabalho

Se o gerencialismo reorganiza a gestão do trabalho, é por meio das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) que essa racionalidade encontra, atualmente, sua infraestrutura material. Essas tecnologias não representam somente uma inovação instrumental, mas expressam um movimento estrutural de reorganização do capitalismo.

Sob o pretexto da racionalização e da modernização, as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) deram origem aos fenômenos da digitalização, da dataficação e da plataformização de políticas públicas, do trabalho e da vida social em geral. Esses fenômenos padronizam e aceleram processos, coletam dados massivamente e ampliam a mensuração de desempenho. Além disso, reorganizam as relações entre empregadoras/es e empregadas/os, bem como as dimensões de tempo e espaço do trabalho. A pressão por respostas imediatas e resultados rápidos torna-se norma, favorecendo a cultura do imediatismo e dificultando planejamento em médio e longo prazo e a reflexão crítica. Assim, tais processos não são neutros: eles se integram à racionalidade neoliberal, aprofundando a intensificação do trabalho e a vigilância gerencial.

A pandemia de COVID-19 atuou como um importante catalisador desses processos, uma vez que, em resposta às medidas de prevenção e controle da disseminação da doença, diversas instituições públicas passaram a adequar o acesso aos seus serviços por meio de plataformas digitais disponibilizadas na internet. Nesse contexto, sobravam dúvidas e dificuldades de acesso, acentuadas pelas linguagens

das novas tecnologias, que se configuravam em novidades para as/os usuárias/os das políticas sociais, mas também para boa parte das/dos trabalhadoras/es dessas políticas. Para completar, quando as/os trabalhadoras/es precisavam tirar dúvidas quanto às plataformas que estavam operando, muitas vezes, dependendo da instituição que acionavam, encontravam pouca ou nenhuma forma de comunicação dialógica para orientá-las/los.

O teletrabalho foi uma modalidade de trabalho também expandida aceleradamente e evidenciou tanto o aprofundamento da reorganização produtiva quanto o agravamento do controle e da transferência de custos às/aos trabalhadoras/es.

O aumento da produtividade, a diminuição do trabalho vivo e a intensificação dos mecanismos de controle digital fortaleceram a lógica gerencial já existente, ao mesmo tempo em que contribuíram para o enfraquecimento dos coletivos de trabalhadoras/es e para a crescente individualização das responsabilidades laborais.

4. Digitalização, dataficação e plataformização do trabalho

Conforme apontado, os fenômenos da digitalização, da dataficação e da plataformização constituem dimensões centrais da reconfiguração contemporânea do trabalho. Para fins didáticos, discorreremos uma breve diferenciação entre eles. Sobre digitalização do trabalho, Zuboff (2021, p. 224) defende que

A mudança para a tecnologia da informação transformou a fábrica num “texto eletrônico” que se tornou o foco básico de atenção de todo trabalhador. Em vez das tarefas ativas associadas com matérias-primas e equipamentos, fazer “um bom trabalho” significou monitorar dados em telas e dominar as habilidades para compreender, aprender a partir de e agir por meio desse texto eletrônico.

Sob essa perspectiva, restritamente, digitalização do trabalho seria descrever em textos eletrônicos intervenções profissionais, comandos, projetos, relatórios e outros elementos que fizerem parte do cotidiano de trabalho, transformando-os em informação digitalizada.

Entretanto, Zuboff (2021) aponta implicações que extrapolam a mera “textualização” do trabalho. Para a autora, essa transformação envolve igualmente a coleta sistemática de dados relativos às atividades, ao desempenho e até mesmo aos comportamentos das/os trabalhadoras/es. Tais dados, em conjunto com informações produzidas em outras dimensões da vida digital, compõem o denominado “superávit comportamental”, podendo ser empregados não somente para aprimorar processos de trabalho, mas também para antecipar e influenciar os comportamentos das/os empregadas/os.

Nessa esteira, os autores Mayer-Schoenberger e Cukier (2013) já haviam cunhado o termo dataficação como um processo de converter ações, interações e práticas sociais em dados quantificáveis, possibilitando seu rastreamento sistemático e a realização de análises preditivas.

Nesse contexto, qualquer atividade pode ser não somente digitalizada, mas também transformada em métricas passíveis de monitoramento preciso, viabilizando projeções e simulações de cenários em tempo real ou prospectivos.

Tanto a transcrição do trabalho em texto quanto o monitoramento das atividades, desempenho e comportamento das/dos trabalhadoras/es, possibilitam um outro fenômeno denominado por Huws (2018) como padronização do trabalho, que se refere ao processo pelo qual as tarefas e os processos de trabalho são reduzidos a componentes padronizados e quantificáveis. Isso implica tornar o trabalho mais uniforme, mensurável e replicável. Tal processo envolve fragmentar trabalhos complexos em unidades menores e mais facilmente mensuráveis, frequentemente facilitada pelas TICs.

Nesse cenário, a digitalização e a dataficação do trabalho podem ser percebidas não só na incorporação de novas tecnologias para eficiência e produtividade do trabalho, mas também como uma

nova forma de controle e disciplina, impulsionada pela lógica do capitalismo de vigilância. Essa perspectiva crítica sugere que a crescente dependência de plataformas digitais no ambiente de trabalho pode levar a uma situação na qual as/os trabalhadoras/es se tornam meras/os fornecedoras/es de dados³, sujeitas/os à vigilância constante e à análise algorítmica de seu desempenho.

A plataformização do trabalho vem sendo debatida e refere-se à crescente dependência de plataformas digitais em diversos processos de trabalho. Pode ocorrer também a total transferência da oferta de serviços e produtos públicos e privados para plataformas digitais. Dessa forma, o acesso a esses serviços e produtos é mediado por algoritmos, muitas vezes sem intermediação humana.

Segundo Grohmann e Salvagni (2023), as plataformas digitais apresentam características fundamentais que moldam a maneira como o trabalho é organizado, controlado e experimentado na sociedade contemporânea, como: plataformização do trabalho, controle algorítmico, precarização e flexibilização dos processos de trabalho. Também desempenham um papel crucial na aplicação da padronização por meio de fluxos de trabalho predefinidos, métricas de desempenho e protocolos de comunicação, e fragmentam o trabalho em tarefas isoladas (taskificação⁴), que podem ser facilmente padronizadas e executadas em diferentes locais ao redor do mundo por um custo muito baixo.

³ Em tese defendida em 2024, Ubiratan de Souza Dias Júnior estudou a dataficação da pobreza e demonstra ao longo de sua pesquisa esse papel de meras/os fornecedoras/res de dados que trabalhadoras/res sociais vêm ocupando na Política de Assistência Social: “No campo do trabalho social no Estado, nota-se a redução das atividades profissionais de natureza socioeducativa dos diversos trabalhadores sociais que lidam com os dados e informações da população. Há uma notória ampliação da função de cadastramento e organização dos dados pelas equipes sociais, ação inicial à implementação de sistemas automatizados de análise de dados” (Dias Júnior, 2024, p. 188).

⁴ A taskificação é um conceito que se refere à transformação de atividades, processos ou funções complexas em tarefas menores, mais simples e gerenciáveis. Esse termo é frequentemente utilizado em contextos de gestão de projetos, produtividade e tecnologia.

Diante de tais fenômenos, pode-se aferir que as TICs não substituem simplesmente o trabalho humano; elas reorganizam sua forma de inserção. Como destaca Antunes (2020), a tecnologia no capitalismo é apropriada de modo a intensificar a extração de mais-valor. A digitalização, a dataficação e a plataformização do trabalho permitem ampliar a produtividade e reduzir custos com trabalho vivo, ao mesmo tempo em que aumentam a vigilância sobre as/os trabalhadoras/es, extraem dados massivamente para usos privados e ocasionam a dependência crescente das/os trabalhadoras/es em relação às infraestruturas tecnológicas.

5. Inteligência artificial e reconfiguração do trabalho

A incorporação da IA em processos de trabalho é um fenômeno recente, porém que vem crescendo de forma intensamente acelerada. Diferentemente das etapas anteriores de automação, a IA não somente executa tarefas repetitivas, mas atualmente realiza análises preditivas, classifica informações, produz relatórios automatizados e oferece suporte à tomada de decisão. Além disso, as/os pesquisadoras/es e desenvolvedoras/es das maiores big techs⁵ mundiais encontram-se em uma corrida tecnológica para a construção do que denominam como “IA forte” ou “IA poderosa” que consiste em sistemas capazes de operar com elevado grau de autonomia decisória e executória.

No setor público, nos espaços socioocupacionais mais comuns às/aos assistentes sociais, sistemas baseados em IA já são utilizados para triagem de demandas, cruzamento de dados cadastrais, identificação de supostas irregularidades e definição de elegibilidade a programas e benefícios sociais. A promessa é de maior eficiência, redução de fraudes e otimização de recursos. Contudo, tais sistemas

⁵ *Big Techs* são grandes empresas de tecnologia que dominam o cenário global de produção de informações e inovação. Elas criam produtos e serviços tecnológicos, influenciando mercados e comportamentos de consumo em escala mundial. Atuam principalmente em setores como comunicação, soluções eletrônicas e internet, moldando a forma como o público adere a novas tecnologias de base digital.

introduzem novas camadas de opacidade e podem reproduzir vieses estruturais de preconceito, por exemplo, afetando especialmente populações historicamente vulnerabilizadas.

A IA reorganiza a divisão social e técnica do trabalho. Parte das atribuições antes desempenhadas por trabalhadoras/res é incorporada a sistemas automatizados. Simultaneamente, novas exigências emergem: capacidade de operar sistemas complexos, interpretar dados e adaptar-se a mudanças constantes. A intensificação do trabalho cognitivo e emocional convive com a redução da autonomia profissional.

Essa dinâmica não implica necessariamente a eliminação do trabalho profissional, mas sua redefinição sob parâmetros tecnológicos. O trabalho torna-se dependente de infraestruturas digitais e sua realização passa a ser condicionada pelo funcionamento de sistemas e plataformas. Configura-se, assim, uma forma ampliada de subordinação tecnológica, podendo reduzir seres humanos a coadjuvantes e não protagonistas dos processos de trabalho.

Isso porque a incorporação das TICs, especialmente da IA, não somente instrumentaliza o trabalho, mas o subordina a uma racionalidade tecnológica articulada ao gerencialismo. A gestão digital intensifica a lógica de metas, indicadores e produtividade, convertendo atividades complexas em dados mensuráveis.

A subordinação às novas tecnologias se manifesta em diferentes dimensões: temporal, com a aceleração de prazos, exigência de respostas imediatas e imposição de disponibilidade permanente; espacial, com expansão do teletrabalho e dissolução das fronteiras entre espaço doméstico e de trabalho; cognitiva, com a dependência de sistemas informatizados para registro, análise e tomada de decisão e necessidade de adaptação constante às atualizações tecnológicas; e subjetiva, com internalização da lógica produtivista, sensação de aceleração e defasagem constante.

A tecnologia passa a organizar o ritmo e o conteúdo do trabalho. Sistemas determinam campos obrigatórios de preenchimento, definem fluxos de atendimento e condicionam a possibilidade de

acesso a direitos. A/o profissional não atua somente com mediação técnica, atua em parâmetros previamente configurados por softwares e protocolos digitais.

6. Rebatimentos na morfologia do trabalho de Assistentes Sociais

Na área do Serviço Social, essas transformações assumem particular relevância. Raichelis (2023) analisa como a precarização, a intensificação e a heterogeneização dos vínculos também atravessam o trabalho de assistentes sociais, especialmente nas políticas públicas.

A digitalização, a dataficação e a plataformação das políticas sociais reconfiguram o cotidiano profissional. Sistemas de cadastro único, plataformas de requerimento de benefícios e portais de atendimento digital passam a mediar a relação entre Estado e usuárias/os. O/a assistente social torna-se, muitas vezes, mediadora/or de sistemas digitais, sendo isolada/o em uma função somente de orientar usuárias/os na navegação de plataformas complexas.

Essa mediação tecnológica produz efeitos ambíguos. De um lado, pode agilizar processos; de outro, transfere para a/o profissional a responsabilidade por falhas sistêmicas, sobrecarrega rotinas e reduz o tempo destinado ao atendimento qualificado.

A incorporação de IA em processos de triagem e análise de dados também tensiona a autonomia profissional. Se sistemas automatizados passam a indicar prioridades ou apontar inconsistências, o julgamento técnico pode perder gradativamente sua relevância. O risco é a redução da dimensão crítica e relacional do trabalho social a procedimentos padronizados e mediados pelas TICs.

Além disso, a mensuração quantitativa do trabalho — número de atendimentos, relatórios preenchidos, metas cumpridas — reforça a lógica produtivista. Atividades essenciais, como escuta qualificada e articulação intersetorial, são dificilmente captadas adequadamente por indicadores, o que pode desvalorizar dimensões centrais do projeto ético-político da profissão.

Retomando Antunes (2009, 2018), a nova morfologia do trabalho caracteriza-se pela coexistência de formas tradicionais e novas formas de exploração, pela ampliação do trabalho precarizado e pela intensificação da exploração mediada por tecnologias. Raichelis (2023) complementa essa análise ao evidenciar como tais processos atravessam o Serviço Social, redefinindo condições de trabalho, vínculos institucionais e autonomia profissional.

O trabalho da/o assistente social permanece central na implementação das políticas sociais, mas se realiza sob crescente subordinação tecnológica e gerencial. Dessa forma, cabe às/aos assistentes sociais, enquanto sujeitas/os inseridas/os na classe trabalhadora, desafiar no dia a dia de trabalho a apropriação capitalista das TICs, combatendo a precarização e lutando por uma utilização crítica e ética dessas ferramentas, de modo a melhorar a qualidade dos serviços, como, por exemplo, aponta Veloso (2011, p. 233), que argumenta que sistemas de informação

[...] ao articular-se com as demais competências teórico-metodológicas, ético-políticas e técnico-operativas, poderiam auxiliar o(a) profissional nas diversas dimensões de seu trabalho, como planejamento, sistematização, avaliação e pesquisa, potencializando a implementação de práticas democráticas.

Além do uso prático dos avanços tecnológicos no cotidiano profissional de assistentes sociais, não pode se perder de vista a defesa intransigente dos direitos humanos associados ao acesso às tecnologias. Isso se materializa a partir do entendimento de que o alcance de boa parte dos direitos sociais garantidos em nossa Constituição Federal atualmente se encontra condicionado ao acesso às TICs por parte das/dos usuárias/os, o que nos leva à conclusão de que devemos pautar, como categoria, o acesso às inovações tecnológicas como direito, pois, conforme demonstrado por Rizzotti e Nalesco (2022), este tem se tornado condição *sine qua non* para alcançar todos os outros direitos sociais.

Considerações finais

Como discutido, a digitalização, a plataformização e a incorporação da IA não são processos neutros nem meramente técnicos. Inserem-se na racionalidade neoliberal gerencial e aprofundam a nova morfologia do trabalho, caracterizada por precarização, intensificação e flexibilização. No Serviço Social, essas transformações incidem diretamente sobre condições de trabalho, autonomia e sentido da prática profissional.

A tecnologia pode ampliar possibilidades, mas, sob hegemonia do capital, tende a ser apropriada como instrumento de controle, redução de custos e intensificação da exploração. A análise crítica dessas transformações é fundamental para compreender os desafios contemporâneos das políticas sociais e para sustentar a defesa de condições de trabalho compatíveis com os princípios ético-políticos do Serviço Social.

Concluimos com o chamamento para que a categoria de assistentes sociais permaneça atenta e atuante, capaz de decifrar as novas mediações impostas pelo avanço tecnológico e de requalificar o trabalho profissional, sempre em defesa de uma sociedade justa, equitativa e sem exploração. O uso social da tecnologia é determinado pelos interesses que orientam sua apropriação. Assim, cabe às/aos assistentes sociais, em sua práxis cotidiana, em aliança com outros sujeitos políticos, disputar os rumos dessa transformação, garantindo que ela sirva à emancipação humana e à construção de uma ordem social mais solidária.

Referências

ALVES, Giovanni. *Gestão de metas e serviço público: a degradação do trabalho no Brasil neoliberal*. 2. ed. Marília, SP: Praxis Editorial, 2022.

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

ANTUNES, Ricardo. *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. 10. ed. São Paulo: Boitempo, 2009.

ANTUNES, Ricardo. *Uberização, trabalho digital e indústria 4.0*. São Paulo: Boitempo, 2020.

DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. *A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal*. São Paulo: Boitempo, 2016.

GAULEJAC, Vincent de. *Gestão como doença social: ideologia, poder gerencialista e fragmentação social*. São Paulo: Ideias & Letras, 2007.

GROHMANN, Rafael; SALVAGNI, Julice. *Trabalho por plataformas digitais: do aprofundamento da precarização à busca por alternativas democráticas*. São Paulo: Sesc, 2023.

HUWS, Ursula. *A formação do cibertariado: trabalho virtual em um mundo real*. Campinas: Editora da Unicamp, 2018.

MAYER-SCHOENBERGER, Viktor; CUKIER, Kenneth. *Big data: a revolution that will transform how we live, work, and think*. London: John Murray Publishers, 2013.

RAICHELIS, Raquel. Crise do capital, precarização do trabalho e TICs: o trabalho de assistentes sociais no “fio da navalha”. In: BARBOSA, Rosângela N. de C.; ALMEIDA, Ney L. T. de (org.). *Labirintos da precarização do trabalho e das condições de vida*. Curitiba, PR: CRV, 2023.

RIZZOTTI, Maria Luiza A.; NALESCO, Ana P. P. Tecnologia, trabalho e informação sob a ótica da desigualdade social: implicações na política social. *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, n. 144, p. 91–109, maio/set. 2022.

SALGADO GOMES, Rita de C. *Implicações das tecnologias digitais no trabalho de assistentes sociais no Ministério Público*. 2025. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2025.

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

ZUBOFF, Shoshana. *A era do capitalismo de vigilância: a luta por um futuro humano na nova fronteira do poder*. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2021. Edição digital.