TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA SEGURIDADE SOCIAL: ACESSO OU REDUÇÃO DO DIREITO?

INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES IN SOCIAL SECURITY: ACCESS OR REDUCTION OF RIGHTS?

Eliana Monteiro Feres[1]

RESUMO

A implementação das tecnologias de informação e comunicação na seguridade social se justifica no gerencialismo estatal como resultado da modernização e foco na desburocratização, efetividade no serviço público, mas seu uso tem impulsionado a precarização das políticas, controle e fiscalização da população pobre e a mercantilização do acesso. O objetivo é avaliar os impactos do uso das tecnologias de informação e comunicação no acesso ao Beneficio de Prestação Continuada – BPC e como objeto os sistemas de informação: CadÚnico, e o Meu Inss. O método de análise é o materialismo histórico, onde a apreensão do objeto em suas múltiplas determinações busca compreender se a implantação de sistemas de informação na seguridade social realmente facilita o acesso ou seu uso vem servindo ao sucateamento das políticas sociais considerando as diretrizes neoliberais e as disputas pelo fundo público.

Palavras-chave: Tecnologia de Informação; Política Social; Direitos; Desigualdades; Benefício de Prestação Continuada.

ABSTRACT

The implementation of information and communication technologies in social security is justified by state managerialism as a result of modernization and a focus on streamlining and improving public service effectiveness. However, their use has led to the precariousness of policies, the control and oversight of the poor, and the commodification of access. The objective is to evaluate the impacts of the use of information and communication technologies on access to the Continuous Benefit Payment (BPC) and the information systems CadÚnico and Meu Inss. The method of analysis is historical materialism, whereby the understanding of the object in its multiple determinants seeks to understand whether the implementation of information systems in social security actually facilitates access or whether their use is serving to undermine social policies, given neoliberal guidelines and competition for public funds.

[1]Assistente Social, doutoranda do Programa de Pós Graduados da Universidade Federal Fluminense - RJ, mestrado em Política Social da UFF.email eliana.feres@yahoo.com.br

Keywords: Information Technology; Social Policy; Rights; Inequalities; Continuous Benefit Payment.

1 INTRODUÇÃO

Há três décadas, vivenciamos a intensificação do uso de tecnologias de informação e comunicação (TIC's) no cotidiano, de forma relevante (o mercado está todo online e o governo também), porém acessível somente a uma minoria que detém conhecimento e meios para sua utilização. Há ainda um fosso entre aqueles que possuem o conhecimento sobre as tecnologias e uma parcela significativa da população que não possui acesso. Conforme pesquisa das TIC's no domicílio (Cetic, 2024)[2], no Brasil, 29 milhões da população não têm acesso à internet. O uso das tecnologias envolve questões econômicas, sociais e culturais e a desigualdade social tem sido ampliada, compreendendo o avanço tecnológico e a exclusão daqueles que não possuem nem conhecimentos e tão pouco os meios para acesso.

Importante pontuar que não existe nenhuma resistência ao uso das TIC's. Afirmamos sua importância na modernização das sociedades. O uso das TIC's poderia significar possibilidades de avanços para emancipação humana se os produtos do trabalho humano, com o uso das tecnologias, fossem apropriados coletivamente, porém não é essa a realidade vista na sociedade capitalista. Conforme nos aponta Nelesco (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".

O uso das TICs tem impulsionado também a precarização das políticas e favorecido o aumento do controle e fiscalização da população pobre, sobretudo no setor de serviços, onde se situam as políticas de Seguridade Social, ramo também de interesse do mercado. Compreendidas como construções históricas, as políticas

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

sociais não correspondem a uma ação estática e homogênea, pois variam em função do movimento do capital e das cobranças da classe trabalhadora, atravessadas por interesses antagônicos (Pereira, 2008).

Nosso objetivo neste artigo envolve avaliar a intensificação dos usos das tecnologias de informação e comunicação no acesso de políticas sociais, tendo como objeto o CadÚnico e Meu INSS.Para análise, optamos pelo materialismo histórico, onde a busca pela essência dos impactos das tecnologias de informação e comunicação nas políticas sociais parte da dialética envolvendo a contradição do caráter gerencial do Estado e os processos de modernização com foco na eficiência e efetividade, e a necessidade de redução de custos, para ampliação dos lucros do capital.

São múltiplos os focos de análise sobre o uso das tecnologias de informação na política social, mas optamos por discutir o conceito de vulnerabilidade social que não limita-se a renda, contraditoriamente a concessão aos programas de transferência de renda ocorre por meio da datificação, com foco na renda. Outro ponto de análise é referente ao acesso ao Beneficio de Prestação Continuada por plataformas digitais, como Meu Inss, considerando que idosos e pessoas com deficiência vivenciam a exclusão funcional e digital.

Assim o artigo será organizamos o artigo em uma introdução e dois itens subsequentes. O primeiro busca refletir sobre as tecnologias de informação nas políticas sociais, eficiência para quem? Problematizando ação estatal a implantação do Meu INSS. O segundo parte sobre a obrigatoriedade do CadÚnico no acesso ao BPC tendo como foco a focalização presente nesse gerencialismo estatal.

A adoção de sistemas de informação traz como justificativa a eficiência e eficácia, porém não podemos dissociar que o uso das tecnologias nas políticas sociais também envolve a redução de custos e as diretrizes neoliberais necessários às formas de produção e reprodução social. Certamente a reflexão sobre o uso de tecnologias de informação e comunicação nas políticas sociais e seus impactos no

acesso ao direito legalmente reconhecido na Constituição Federal é essencial na garantia da defesa da proteção social.

2 Tecnologias de Informação e Comunicação eficiência ou reforço as desigualdades sociais?

Ao longo da história, as transformações tecnológica aceleraram as forças produtivas, dispensando seus trabalhadores. Esse é o modo de ser do sistema de produção capitalista. A cada transformação tecnológica, há catastróficas mudanças na vida das pessoas, o desenvolvimento acaba se transformando num acontecimento degenerativo ao invés de construtivo. O desenvolvimento econômico produzidos com a utilização das tecnologias, não favorece a redução da desigualdade social e sim amplia.

Conforme Antunes (2020) chegamos à quarta revolução industrial, e a intensificação das TICs a partir da automação dos processos de produção continua impactando a vida de trabalhadores e o mundo do trabalho ao ponto do autor sinalizar em seus estudos uma nova morfologia do trabalho. Os novos proletariados da era digital não possuem salários e nem direitos trabalhistas.

Veloso (2011, 2021), acerca da tecnologia, pontua que é necessário destacar o caráter histórico e social, e sua indissociabilidade entre as dimensões econômicas e políticas, aspectos dos quais consideramos necessários na problematização das transformações no mundo do trabalho em uma sociedade que vivencia os efeitos da reestruturação produtiva, consequência das crises estruturais do sistema capitalista e sob diretrizes nefastas do neoliberalismo.

Ao longo da reprodução social capitalista, a tecnologia vem impulsionando transformações no mundo do trabalho, com diversos modelos de organização: taylorismo, fordismo, toyotismo, tecnologia da informação. Segundo Antunes e Praum (2023, p.210), conhecer as formas de organização nos diferentes modelos envolve compreender os processos de gestão do trabalho. Os autores

sinalizam que a finalidade do capital é “conhecer o trabalho executado com vistas a controlá-los na busca incessante por corte de custos e implicação na produtividade”.

> Uma questão chave dos modelos de gestão é, portanto, desvendar quantos trabalhadores e trabalhadoras, sob quais condições, incluindo o maior ou menor uso de tecnologias, são necessários para que uma dada atividade ou tarefa seja executada em menor tempo e custo possível. Não à toa a precariedade atravessa e marca o mundo do trabalho desde sempre, ainda que se apresente com contornos particulares nas últimas décadas (Antunes; Praum, 2023, p. 111).

O desenvolvimento das forças produtivas e transformações tecnológicas são, portanto, provocadas pela crise estrutural do capital. Para os autores, as crises do sistema capitalista não são fatores episódicos e nem excepcionais, mas processos que se sucedem, pois o capital necessita da sua expansão para se manter ou ele se autodestrói. Durante os diferentes processos de expansão, o uso de tecnologia vem dispensando ou desfazendo o trabalho humano.

> Nesse contexto, as transformações tecnológicas se aceleram e revolucionam as forças produtivas, introduzindo novas técnicas cada vez mais intensamente incorporadas a processos produtivos, produtos e mercadorias, que dispensam grandes contingentes de trabalho vivo, ampliam a superpopulação relativa e criam massas de trabalhadores(as) descartáveis e supérfluos para as necessidades médias de valorização do valor. (Raichelis, 2022, p. 6).

Acerca do dispensa dos trabalhadores, Antunes (2018), em seu livro “O privilégio da servidão”, defende a existência de uma “nova morfologia do trabalho” após a crise estrutural capitalista em 2008, destacando “o papel crescente do novo proletariado de serviços da era digital” (2018, p. 32). Para Antunes, “o capitalismo atual apresenta um processo multiforme no qual a informalidade, precarização, materialidade e imaterialidade se tornaram mecanismos vitais tanto para preservação como para ampliação da lei do valor” (2018, p. 33). A precariedade no trabalho se constitui como mecanismo de reorganização das relações de trabalho no sistema capitalista, e as TICs desempenham uma centralidade na nova morfologia do trabalho.

A utilização das TIC's, além da centralidade que vem assumindo no processo de reestruturação produtiva favorecendo a precarização do trabalho, vem também reconfigurando as políticas sociais no Brasil. Carvalho (2021, p.156) pontua que o uso das TIC's se expande para o modo de vida, além das degradações das relações de trabalho. Nas políticas sociais, a autora destaca que a precarização vem favorecendo a corrosão dos direitos sociais, regressão e subfinanciamento das

políticas sociais, retenção das ações públicas e fragilização do acesso. Certamente, tais aspectos não estão desassociados das formas de reprodução na sociedade capitalista, das diretrizes econômicas e das disputas do fundo público pelo capital que ferem o acesso aos direitos ampliando as desigualdades sociais.

Na exemplificação do uso de tecnologias de informação e comunicação nas políticas sociais, destacamos o BPC, benefício assistencial preconizado na CF1988 e regulamentado pela LOAS (1993), e desde da sua implantação, tem seu processo operacional realizado pelo INSS, órgão que, em 2017, implantou o atendimento digital (Central 135 e Meu INSS), por meio da Portaria 1106/17 e da Instrução Normativa 96/2018 da Previdência Social.

> De acordo com o INSS, o novo modelo de atendimento visa gerar mais comodidade ao cidadão, permitindo-lhe acessar quase todos os serviços remotamente. Também almeja garantir mais segurança e rigidez aos processos internos de combate a irregularidades na concessão e manutenção de benefícios. Por fim, a nova funcionalidade cumpre o papel de mitigar problemas como a falta de servidores e de agências físicas. (Paiva e Pinheiro, 2021, p. 18).

Acerca do Meu INSS, Moreira (2024, p. 143) ressalta que foi criado no INSS um sistema específico feito pela Empresa de Tecnologia de Informação da Previdência Social (Dataprev) para otimização dos serviços de habilitação, concessão e manutenção de benefícios previdenciários e Benefício de Prestação Continuada, mas destaca que o uso das TICs na previdência social vem representando uma maior agilidade na realização do controle e recursos em detrimento do acesso ao direito.

O Projeto de Transformação Digital, do INSS nasce com a "justificativa" de oferecer comodidade aos cidadãos, permitindo que eles acessem quase todos os

serviços remotamente, foi implantado paralelamente às reformas em curso (administrativa e previdenciária), em decorrência do ajuste fiscal dado pelo Novo Regime Fiscal assumido em 2016 (Emenda Constitucional 95).

Considerando o déficit de pessoal[3], o INSS Digital passou a ser a única opção de acesso aos benefícios previdenciários e assistenciais, em razão de a

redução do atendimento presencial ter corroborado para o aumento de agenciadores e a mercantilização do acesso ao benefício.

Sobre a implantação do MEU INSS é importante relacionar as diretrizes neoliberais em curso, iniciadas na década de 90 no Brasil. Desfinanciamento e privatização do serviço público seguem portanto o movimento do capital para atenuar as crises cíclicas e estrutural do sistema capitalista. Sobre o desmantelamento do INSS Souza e Stopa (2021) destacam:

> [...] O intuito é diminuir ao máximo o atendimento ao público, descaracterizando a política pública, inclusive diminuindo o acesso a à informação Trata-se de uma política pública de difícil acesso e com muitas regras, sobre as quais os cidadãos têm pouco conhecimento. Diante da realidade brasileira de alto índice de analfabetismo e parco acesso às mídias digitais, a informatização dos serviços dificulta ainda mais o alcance aos benefícios, além de piorar as condições de trabalho no INSS, mascarando a precarização dos serviços e a redução de servidores. (Souza; Stopa, 2021, p. 139).

No âmbito das políticas sociais, há um conjunto de textos com análises que abordam o significado dos sistemas algoritmos, de datificação, de robotização e de plataformização do Estado. Silveira e Souza (2020) destacam que a burocracia Weberiana, que marca a institucionalidade na ação governamental, está assumindo novos contornos pela “algocracia”, favorecendo uma lógica de Seguridade Social reducionista, por meio de sistemas algoritmos que dispensando o trabalho vivo. Chaves e Camargo (2022), acerca do uso de sistemas algorítmicos no Estado, destacam que não modifica apenas a rotina institucional, mas se configura como instrumento de poder, considerando a capacidade de dados armazenados, contribuindo à lucratividade do capital.

[3]As mudanças no sistema previdenciário levaram centenas de servidores públicos à aposentadoria.

No que se refere ao uso de tecnologias para acesso às políticas sociais, é importante observar, segundo Melchiori (2019, p. 133), que:

> Sob as bandeiras da eficiência na prestação de serviços públicos, do combate a fraudes e da economia de recursos públicos, argumenta-se a favor dos impactos positivos da digitalização da proteção social (Ramos *et al.,* 2019; Accenture, 2016; Deloitte, 2015). Porém, à medida que essas experiências se solidificam, começam a surgir alertas sobre disfunções e efeitos não desejados em relação aos beneficiários dos sistemas,
>
> levantando dúvidas sobre o balanço final entre avanços e problemas gerados pelas novas tecnologias.

A plataforma digital Meu INSS, apresentada como formato de modernização e eficiência, conforme dados do MDS, teve o tempo médio para concessão do BPC PCD em 2021 de 451 dias e para o idoso nesse mesmo ano de 141 dias. Cabe a seguinte indagação: eficiência para quem? Para os cidadãos podemos concluir que não!

Cabe também destacar acerca dos sistemas de informação no acesso às políticas sociais, há um fosso entre aqueles que dominam as tecnologias e a população que dela necessita. No Brasil, em 2023, conforme dados do IBGE, 9,3 milhões de pessoas, com idades de 15 anos ou mais são analfabetas, o que equivale a um percentual de 5,4% de taxa de analfabetismo. O analfabetismo está diretamente associado à idade, quanto mais velho o grupo populacional, maior a proporção de analfabetos.

A dificuldade de acesso considerando as burocracias de acesso com as tecnologias (criação de email, senha, acompanhamento do andamento do requerimento via plataforma) vem ampliando a mercantilização do acesso, considerando que a exclusão funcional e digital que permeiam idosos e pessoas com deficiência não favorece o acesso sem o apoio de terceiros, que em sua grande maioria cobram para dar entrada no requerimento administrativo do BPC.

. O uso das TICs no acesso às políticas sociais tornou o direito social não acessível para aqueles que necessitam, pois os que necessitam ainda estão off line, considerando o analfabetismo funcional e digital, ampliando as desigualdades sociais e os processos de exclusão e também a mercantilização do acesso.

2 O CADÚNICO E O FOCO DA RENDA PARA SELETIVIDADE DE PROGRAMAS SOCIAIS

Inserido no contexto da política pública de Assistência Social no Brasil, o Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal ou CadÚnico como também é denominado, tornou-se conhecido principalmente por garantir o acesso de famílias em situação de pobreza e extrema pobreza ao Programa de Transferência de Renda Condicionada Bolsa Família e desde 2016 tornou-se obrigatório para acesso, permanência e manutenção do Benefício de Prestação Continuada - BPC

O CadÚnico foi criado pelo governo Fernando Henrique Cardoso, no Decreto n.o 3.817/2001, como ferramenta para focalização de famílias de baixa renda e extrema pobreza, a partir da caracterização socioeconômica. A adoção de um cadastro único para todos os programas sociais está associada ao gerencialismo do Estado, que tende a reduzir os custos administrativos, com impactos também para os cidadãos, que procuram somente um setor público para dar informação da sua vida socioeconômica.

O instrumento possui mais de 100 variáveis, traz informações onde os sujeitos moram, os tipos de moradia (própria, alugada, cedida), se há água, luz, saneamento básico, trabalho, renda, gastos, educação e saúde. O slogan do cadastro era “conhecer para incluir”. Porém, para a seleção das famílias o acesso aos programas de transferência de renda o foco da avaliação é o quanto a família ganha, com destaque para a renda advinda do trabalho informal, mesmo não sendo essa renda uma renda fixa, o CadÚnico não considera os gastos que as famílias possuem.

Sposati (2021, p. 186), sobre a forma de operacionalização do instrumento governo destaca “O CadÚnico opera com uma hipótese que não leva em conta o custo de vida ou que a vida não tem custo para quem tem baixa renda”. Conforme Feres (2023), o uso do CadÚnico na forma que tem sido operacionalizado tem servido como forma de maior controle e seletividade entre os que necessitam.

> Na aparência do que está posto, a inclusão do usuário no CadÚnico possibilitaria a participação dos beneficiários nos serviços socioassistenciais ofertados pela rede de proteção social, atenuando a incidência de risco e vulnerabilidade social e favorecendo acesso aos direitos sociais. Mas na essência, a inserção dos beneficiários no CadÚnico tornou-se uma ferramenta de controle e exclusão do acesso aos direitos sociais(.Feres, 2023, p. 5)

O uso do instrumento pelo Governo Federal avaliando somente a renda declarada, vai na direção do neoliberalismo, onde uma das suas diretrizes é

diminuir os gastos sociais, a inserção dos beneficiários no CadÚnico se tornou uma ferramenta ainda maior de controle e exclusão do acesso aos direitos sociais.

A avaliação binária do CadÚnico, sem levar em consideração os aspectos subjetivos que permeiam a questão social das famílias, vai ao encontro ao conceito de vulnerabilidade contido na Pnas (2004), definida como forma de focalização para a proteção social aos mais pobres deve envolver diversas dimensões que perpassam a vida das famílias. Porém a avaliação da vulnerabilidade deve envolver múltiplos fatores, mas automação presente no sistema de avaliação tem como foco à renda.

Cabe também destacar que a Política Nacional de Assistência Social PNAS (2004) caracteriza usuários como indivíduos e famílias em situação de risco e vulnerabilidade sem explicitar que riscos estão relacionados à situação de pobreza num país periférico, com um processo sócio histórico de exploração e desigualdades em anos de escravização de negros e posterior abolição sem possibilitar a inclusão destes em políticas sociais.

O perfil socioeconômico coletado deveria estar viabilizando o planejamento de políticas sociais de forma a atender às necessidades das famílias dos beneficiários tanto do BPC como do Bolsa Família, mas essa intencionalidade do Estado envolve contradições, não somente se finda no conhecimento do perfil das famílias na garantia do acesso às políticas, mas serve aos interesses do capital e a suas diretrizes econômicas, pois somente o computo da renda tem indeferido solicitações do BPC, bem como, cessando os benefícios acima do critério de renda, reduzindo o gasto do Estado.

Enquanto ferramenta de gestão, para acesso aos diversos programas sociais do governo federal, o CadÚnico caracteriza famílias de baixa renda para selecioná-las aos programas, monitorarando e vigiando a população pobre de forma datificada e tratada pela área de tecnologia do ministério, onde necessariamente desconhecem os diversos contextos da desigualdade social.

O conceito de pobreza certamente não pode- e restringir ao aspecto econômico de renda. Apesar da renda se constituir formas institucionalizadas de supressão de direitos a partir da década de 1990. Martins (2014, p 544) ao conceituar pobreza ressalta que não pode se limitar ao aspecto da renda, "tendo em vista que o processo de pauperização apresenta múltiplas formas, nas quais, às vezes, intervêm aspectos simbólicos, políticos, sociais e econômicos"

Acerca da exclusão social, e aqui destacada como uma dimensão do sistema capitalista em seu processo de reprodução e não por uma incompetência do individual , Martins afirma:

> A conceituação de pobreza não pode se restringir ao aspecto da renda, tendo em vista que o processo de pauperização apresenta múltiplas formas, nas quais, às vezes, intervêm aspectos simbólicos, políticos, sociais e econômicos. Afirma, ainda, que mesmo o discurso da exclusão pode ser interpretado como reducionista, na medida em que ele unifica as situações e acaba por impor uma imagem muito simples de sociedade dual dividida entre aqueles que estão in (dentro) e aqueles que estão out (fora) do acesso a bens, serviços e direitos sociais. (MARTINS, 2014, p. 544).

Ressaltamos também que o CadÚnico vem sendo aprimorado com a integração dos sistemas de informação, conforme informações da gestão nacional do CadÚnico forma investidos cerca de 2000 mil reais no sistema tornando-o mais eficaz com a integração dos dados de outras plataformas da gestão favorecendo o combate a fraude e irregularidades. Tais medidas certamente relacionadas ao novo arcabouço fiscal e disputas pelo fundo público.

Cabe destacar que a Política Nacional de Assistência Social (Pnas, 2004) "vulnerabilidades sociais são expressas por diferentes situações que acometem os sujeitos em seus diversos contextos de vida e não somente ao precário e ou nulo

acesso à renda, mas vinculada à dificuldade de acesso a bens e serviços públicos e fragilidade de vínculos afetivos".

Segundo Carmo e Guizardi (2018), a concepção de vulnerabilidade presente na Pnas:

> [...] denota a multideterminação de sua gênese não estritamente condicionada à ausência ou precariedade no acesso a renda, mas atrelada também as fragilidades de vínculos afetivos-relacionais e desigualdades de acesso a bens e serviços públicos. Não obstante as críticas em torno de sua
>
> indefinição conceitual, bastante amalgamada à noção de risco a adoção de tal categoria, ao mesmo tempo em que buscou definir o objeto de próprio e específico da assistência social, se contrapondo ao esvaziamento teórico-metodológico de suas entregas, aproximou-se de uma solução atípica, típicas de correntes neoliberais e orientação de organismos internacionais. (Carmo; Guizardi, 2018, p. 2).

A concepção de vulnerabilidade e risco presente na Pnas certamente traz a focalização dos mais pobres para acesso a direitos, contrapondo-se à universalidade contida na seguridade social, seguindo as diretrizes postas no neoliberalismo e as "contrarreformas" implementadas e expropriação dos direitos, considerando a "essência da crise do capital e suas expressões contemporâneas" e novas relações postas entre trabalho e assistência social (Boschetti, 2019). Acerca da seletividade e focalização:

> [...] Estabelecer prioridades não significa conformar-se em restringir o acesso aos direitos pela escassez ou insuficiência de recursos. Ao contrário, esta deve ser pensada como a arte de aplicar os meios e recursos disponíveis, explorar e criar as condições necessárias com o fim de alcançar objetivos específicos. No caso da assistência, a priorização deveria ter como horizonte buscar incluir nos benefícios, serviços, programas e projetos, todos aqueles que se encontram na situação de pobreza e necessidade demarcada pela legislação e, ainda, atuar no sentido de ampliar sua abrangência de modo a superar e/ou eliminar os critérios restritivos incorporados pela legislação (Boschetti; Teixeira, 2004, p.4).

A datificação utilizada no CadÚnico focaliza pessoas pobres com foco somente na renda. Essa nova forma de ação evidencia uma omissão do papel do Estado de garantir proteção social. Sobretudo quando a seletividade ocorre a partir de uma renda oriunda da informalidade. Conforme Carvalho (2014), "...a desigualdade é hoje compreendida como um mosaico cada vez mais diverso e um

repertório infinito de situações de destituição de direitos sociais", evidenciando o sentido contraditório do Estado social capitalista na garantia do acesso, quando considera a renda oriunda do trabalho informal (não fixa) para excluir pessoas idosas e pessoas com deficiência do direito ao BPC e ou famílias que possuem trabalho informal do acesso ao Bolsa Família.

3 CONCLUSÃO

O uso das TICs na operacionalização de políticas sociais se apresenta no gerencialismo estatal, como resultado da modernização com foco na desburocratização, na valorização da eficiência, da eficácia, e da efetividade no serviço público, mas conforme reflexão tem servido a redução de custos.

As dificuldades que os sistemas de informação tem causado aos usuários, no caso avaliado o Meu INSS tem favorecido ao aumento da mercantilização do acesso. Os sistemas de informação apesar de disponível 24 horas por dia, seu uso revela o aumento da burocracia, onde aqueles que necessitam estão pagando a terceiros de forma a garantir o acesso ao direito social legalmente reconhecido. Sendo necessário que o Estado possa ter outras formas de acesso que não somente o atendimento por sistemas de informação

Rompendo com as aparências a datificação em sua essência e a forma de classificação binária do CadÚnico tem servido aos interesses do capital com a redução dos gastos públicos e com efeitos nefastos de exclusão, ampliando a desigualdade social. O foco binário na avaliação da renda não é neutro, mas sim orientado por valores dos quais destacamos a focalização e seletividade em detrimento da universalização do acesso.

Nesse contexto, consideramos ser essencial para o serviço social que não naturalize e se apropriem dos sistemas de informação que estão presentes no

cotidiano profissional como uma estratégia, fortalecendo o compromisso com defesa da autonomia profissional e com os princípios éticos da profissão. Apesar de a tecnologia ser um reforço da desigualdade social, não podemos perder a possibilidade também de entendê-la como forma de pressão e de resistência.

REFERÊNCIAS

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

ANTUNES. R; PRAUM. L. As formas de ser do trabalho no capitalismo contemporâneo: do Taylorismo-Fordismo à acumulação flexível e digital. **Labirintos da precarização do trabalho e das condições de vida. (**Orgs) R. N. de C. Barbosa, N. L. T. de Almeida – Curitiba: CRV, 2023. P. 109 a 122.

BEHRING, Elaine. Política Social no capitalismo tardio. São Paulo. Cortez,1998.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social** - PNAS. Brasília. 2004.

BRASIL. **Lei 8.742**, de 07 de dezembro de 1993. LOAS. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências.

BRASIL. **Lei 13982**, de 02 de abril de 2020. Altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, para dispor sobre parâmetros adicionais de caracterização da situação de vulnerabilidade social para fins de elegibilidade ao benefício de prestação continuada (BPC).

DRUCK, Graça. TRABALHO, PRECARIZAÇÃO E PRECARIEDADE: considerações teóricas à luz de um balanço (auto) crítico. **Labirintos da precarização do trabalho e das condições de vida. (**Orgs) R. N. de C. Barbosa, N. L. T. de Almeida – Curitiba: CRV, 2023.

FERES, Eliana. Monteiro. Obrigatoriedade do Cadastro Único: inclusão ou exclusão do direito ao BPC? In: 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. Disponível em:. https://periodicos.ufes.br/einps/article/view/41230 Acesso em: 20 janeiro. 2025.

FILGUEIRA,V.; ANTUNES,R. Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo. IN ANTUNES,R.(Org). **Uberização do trabalho digital e industria** 4.0. São Paulo. Boitempo, 2020.

MARTINS, Valter. **O trabalho do assistente social no fio da navalha**:os desafios do cotidiano e a performatividade. Rio de Janeiro, RJ: Autografia, 2022.

MOREIRA. Marinete. Trabalho remoto, política previdenciária e mercantilização do serviço público **Serviço Social e Tecnologia: reflexões coletivas**. VELOSO. R.; SIERRA. V. M. Curitiba: CRV, 2024.

PEREIRA, Potyara. A. Discussões conceituais sobre política social como política pública e direito de cidadania. In: Boschetti, I *et al*. (Org). **Política social no capitalismo**: tendências contemporâneas. São Paulo: Cortez, 2008. (p. 87-108).

RAICHELIS Raquel . Tecnologia, trabalho e pandemia no capitalismo em crise: admirável mundo novo? **Serv Soc Soc** [Internet]. 2022 Maio;(144) https://doi.org/10.1590/0101-6628.277

RIZZOTTI, Mª 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.

SPOSAT. ALDAISA O. Cadastro Único: identidade, teste de meios, direito de cidadania. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 141, p. 183-204, maio/ago. 2021

VELOSO. Renato. **Serviço Social e Tecnologia: reflexões coletivas**. VELOSO. R.; SIERRA. V. M. (Orgs) Curitiba: CRV, 2024.