

# PLATAFORMIZAÇÃO NAS POLÍTICAS SOCIAIS: IMPACTOS NO ACESSO PARA OS SUJEITOS

*Platformization of social policies: impacts on access for subjects*

**Eliana Feres\***

Universidade Federal Fluminense

## Resumo

A implementação das TICs na operacionalização de políticas sociais se apresenta no gerencialismo estatal como resultado da modernização, eficiência, eficácia, mas seu uso tem impulsionado a precarização das políticas e aumento do controle e seletividade da população. Esse artigo visa avaliar os impactos do uso das TICs nas políticas sociais para os sujeitos, tendo como objeto o BPC, Benefício de Prestação Continuada, a partir da implantação do MEU INSS. Para análise optamos pelo materialismo histórico, cuja crítica não está dissociada das crises do capital, do papel do Estado, da disputa do fundo público e o impacto sobre a reprodução social e da expropriação dos direitos sociais. Como conclusão apontamos que o uso de sistema de informação nas políticas sociais tem favorecido o aumento da desigualdade social, considerando o analfabetismo funcional e digital dos sujeitos que buscam o Benefício de Prestação Continuada.

**PALAVRAS-CHAVE:** Tecnologia de informação. Políticas sociais. Direitos. Sujeitos.

## Abstract

The implementation of ICTs in the operationalization of social policies is presented in state management as a result of modernization, efficiency, and effectiveness, but its use has driven the precarization of policies and increased control and selectivity over the population. This article aims to evaluate the impacts of the use of ICTs in social policies for individuals, focusing on the BPC (Continuous Benefit Payment), based on the implementation of the MEU INSS (My INSS) system. For analysis, we opted for historical materialism, whose critique is not dissociated from the crises of capital, the role of the State, the dispute over public funds, and the impact on social reproduction and the expropriation of social rights. In conclusion, we point out that the use of information systems in social policies has favored the increase in social inequality, considering the functional and digital illiteracy of individuals seeking the Continuous Benefit Payment.

**KEYWORDS:** Information technology. Social policies. Rights. Subjects.

## 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)<sup>1</sup>, 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.

Necessário pontuar que não existe nenhuma resistência ao uso das TIC's. Afirmamos sua importância na modernização das sociedades como fruto do processo sócio histórico. 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".

Nosso objetivo neste artigo é avaliar a intensificação dos usos dos sistemas de informação nas políticas sociais e os impactos no acesso para os sujeitos, tendo como objeto de análise o Benefício de Prestação Continuada, a partir da plataforma digital (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 presente entre o 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.

Compreender e problematizar as implicações do uso de plataformas no contexto de reconfiguração das políticas sociais em suas múltiplas determinações certamente favorece propor que as transformações tecnológicas possam servir para o desenvolvimento de formas de construção e outros meios de reprodução social que priorizem a eficiência e eficácia, mas não favoreçam a exclusão.

---

<sup>1</sup> A pesquisa TIC Domicílios é realizada anualmente pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.Br)

## **Plataformização de políticas sociais eficiência para quem?**

Ao longo da história, as transformações tecnológicas 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 e o desenvolvimento acaba se transformando num acontecimento degenerativo ao invés de construtivo. O desenvolvimento econômico produzido com a utilização das tecnologias não favorece a redução da desigualdade social, mas a história tem nos mostrado que amplia.

Conforme Antunes (2020), estamos na 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, onde o autor sinaliza em seus estudos uma nova morfologia do trabalho. Os novos proletariados da era digital não possuem salários e nem direitos trabalhistas.

Veloso (2024), 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.

Quanto ao processo histórico das tecnologias, Calvacantes e Predes (2022) destacam:

O processo automatizado da produção, inaugurado com a divisão do trabalho da grande indústria, subordinou e controlou o trabalho vivo ao ritmo repetitivo da máquina-ferramenta que pode passar horas sem ser interrompida nem perder a sua função. Esse fetichismo do processo de produção, que torna o próprio trabalhador autômato no processo de trabalho, aparece como um imperativo tecnológico desde o período industrial (CAVALCANTES; PREDES, 2022, p.116).

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 em seus diferentes modelos permitem 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).

Antunes (2018, p. 32), em seu livro “O privilégio da servidão”, defende a existência de uma “nova morfologia do trabalho” após a crise estrutural capitalista de 2008, destacando “o papel crescente do novo proletariado de serviços da era digital”. Para Antunes (2018, p. 33), “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”. 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.

Filgueiras e Antunes (2020), acerca da precarização do trabalho, apontam que a uberização do trabalho é um processo que antecede as plataformas digitais, caracterizada por novos arranjos capitalistas na busca da ampliação do lucro, a uberização do trabalho envolve eliminação de direitos e transferência dos custos do trabalho ao trabalhador. Como exemplo, destacam que, nos países periféricos, a informalidade não é uma exceção, bem como a flexibilização, a terceirização e a informalidade.

A utilização das TIC's, além da centralidade que vem assumindo no processo de reestruturação produtiva favorecendo a precarização do trabalho, vem também reconfigurando políticas sociais no Brasil.

Carvalho (2021) pontua que o uso das TIC's se expande para o modo de vida, além das degradações das relações de trabalho. Nas políticas sociais, esta reconfiguração é destacada pela autora como precarização e 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 e das diretrizes econômicas.

A implantação das tecnologias de informação nas políticas sociais, como no caso do BPC, que tem como público prioritário idosos e pessoas com deficiência, o acesso por plataformas digitais necessita de intermediadores, favorecendo o aumento da mercantilização, considerando que as plataformas ampliam também a burocracia, que começa com a criação de uma senha de acesso, que necessita de um e-mail ou telefone para receber um código, e todos os processos que envolvem o acompanhamento online para um público com perfil off-line.

### **Meu INSS e os impactos no acesso aos direitos sociais de idosos e pessoas com deficiência**

O Benefício de Prestação Continuada, é um benefício assistencial inscrito na Constituição Federal de 1988, que sua implantação em 1996, tem seu processo operacional realizado pelo INSS, órgão que, em 2017, implantou o atendimento digital (Central 135 e Meu INSS)<sup>2</sup>.

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, 2021 p. 18).

Conforme destaca Moreira (2024), foi criado no INSS um sistema específico pela Empresa de Tecnologia de Informação da Previdência Social, o Dataprev, para otimização dos serviços de habilitação, concessão e manutenção de benefícios previdenciários e Benefício de Prestação Continuada. Porém a autora 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.

Moreira (2024), acerca da implantação do INSS Digital em 2017, destaca que esse novo formato altera a forma de atendimento à população, que deixa de ser presencial e passa a ser remoto. A justificativa para implantação do INSS digital estava na eficácia e eficiência dos sistemas de informação no atendimento às demandas da população, mas Moreira ressalta a não disponibilidade de recursos financeiros para realização de concurso

---

<sup>2</sup> O INSS Digital está normatizado na Portaria n. 1.106/17 e na Instrução Normativa n. 96, de 2018.

público, de forma suprir a necessidade de trabalhadores das agências, o déficit de servidores em 2020 era cerca de 21 mil trabalhadores, conforme relatório da Fenasp.

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 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 pouco 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) acerca dos novos fluxos operacionais a partir da plataformização do MEU INSS, aponta 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 dispensando o trabalho vivo.

Chaves e Camargo (2022), acerca do uso de sistemas algorítmicos no Estado, sinalizam 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. A automação presente hoje nas políticas sociais desconsidera os aspectos subjetivos presentes na realidade social, de homens e mulheres, com destaque para negros e suas questões estruturantes da formação social do Brasil, de base escravocrata e colonial.

Se considerarmos nosso processo sócio histórico, a educação formal no país, ao longo de anos, foi privilégio de uma parcela reduzida da população. No Brasil, em 2023, conforme dados do IBGE, 9,2 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.

Nota-se que, no Brasil, o analfabetismo está diretamente associado à idade. Quanto mais velho o grupo populacional, maior a proporção de analfabetos. Em 2023, havia 5,2 milhões de analfabetos com 60 anos ou mais.

Na análise por cor ou raça, chama-se atenção para a magnitude da diferença entre pessoas brancas e pretas ou pardas. Em 2023, 3,2% das pessoas de 15 anos ou mais de cor branca eram analfabetas, percentual que se eleva para 7,1% entre pessoas de cor preta ou parda. No grupo etário de 60 anos ou mais, a taxa de analfabetismo das pessoas de cor branca

alcançou 8,6% e, entre as pessoas pretas ou pardas, chegou a 22,7% (IBGE, Pnad, 2023, p. 2).

Conforme dados do IBGE (2023), o grupo populacional de idosos representa 5,2 milhões de idosos analfabetos. Se considerarmos o grupo de pessoas com deficiência, esse percentual aumenta, segundo dados do IBGE (2023), a taxa de analfabetismo é de 19,5%. Esse percentual de número de analfabetos, no segmento populacional de pessoas com deficiência, constitui-se bandeira de luta dos movimentos do movimento de pessoas com deficiência.

Cabe destacar, no Brasil a Educação Inclusiva é garantida por Lei. A Constituição Federal de 1988 e a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei n. 9.394/1996) estabelecem que a educação é um direito de todos e que o Estado deve garantir o atendimento educacional especializado aos alunos com deficiência, mas ainda a garantia do acesso à educação regular de pessoas com deficiência ainda precisa eliminar muitas barreiras, principalmente as atitudinais, que identificam a deficiência como incapacidade.

Necessário destacar, nesta análise do analfabetismo, que, conforme critérios do IBGE (2023), o conceito de pessoas alfabetizadas são aquelas capazes de ler e escrever um bilhete simples<sup>3</sup>. O uso de sistema de informação, como única forma de acesso ao BPC, não pode ignorar que o acesso está condicionado à pessoa ter conhecimento de assuntos relacionados às tecnologias. A incapacidade de lidar com esses recursos tem provocado uma nova classe de excluídos, os analfabetos digitais. Assim pessoas idosas e com deficiência representam um percentual significativo de analfabetos e certamente compõem o principal grupo também de analfabetos digitais.

Considerando a complexidade do meu INSS Digital para pessoas analfabetas, para acesso ao BPC, elas vão depender do apoio de outras pessoas para que consigam seguir com a burocracia posta pelo sistema de informação. A adoção de sistemas de informação, para aqueles que não sabem ler e escrever, constitui-se uma forma de exclusão do acesso.

A exclusão digital se apresenta como ponto necessário de reflexão, um novo tipo de desigualdade se apresenta para pessoas idosas e pessoas com deficiência, no acesso ao BPC por canais remotos. Essa desigualdade se materializa na falta do computador, na falta de pacotes de dados na internet e na ausência de conhecimentos básicos para utilizar os sistemas de informação, presentes nas falas dos entrevistados.

O retrato da exclusão digital na sociedade brasileira foi apresentado pelos autores Almeida *et al.* (2005), que sinalizam os seguintes aspectos: a exclusão socioeconômica desencadeia a exclusão digital e a exclusão digital aprofunda a desigualdade. A exclusão social e exclusão digital são mutuamente causa e efeito. Os autores ainda destacam:

---

<sup>3</sup> Disponível em: [https://seriestatistica.@ibge.gov.br/psfs/definições sociais.pdf](https://seriestatistica.@ibge.gov.br/psfs/definições%20sociais.pdf)



Exclusão digital pode ser vista por diferentes ângulos, tanto pelo fato de não ter um computador, ou por não saber utilizá-lo (saber ler) ou ainda por falta de um conhecimento mínimo para manipular a tecnologia com a qual convive-se no dia a dia. De forma mais abrangente, podem ser consideradas como excluídas digitalmente as pessoas que têm dificuldade até mesmo em utilizar as funções do telefone celular ou ajustar o relógio do videocassete, observando-se assim que a exclusão digital depende das tecnologias e dos dispositivos utilizados (ALMEIDA et al., 2005, p. 59).

A exclusão, seja ela social ou digital, é estrutural da forma de reprodução do capitalismo. Referem-se à distribuição desigual da riqueza, fruto do trabalho coletivamente produzido.

Considerando que idosos e pessoas com deficiência vivenciam o analfabetismo duplicado, o funcional e digital, face o processo de exclusão social e digital a que estão expostos, o acesso nas políticas públicas não poderia ter como única forma de acesso os sistemas de informação.

Dentre as alterações operacionais e regulatórias, podemos apontar que a implantação do INSS Digital causou impedimentos ao acesso de idosos e pessoas com deficiência. O uso de sistema de informação no acesso a políticas sociais traz a lógica gerencial na defesa da eficiência e eficácia, mas a ampliação da burocracia envolve, como critérios de acesso ao sistema, a criação de um email, para um público que vivencia o analfabetismo de forma duplicada, conforme destacado.

O Projeto de Transformação Digital, implementado pelo INSS 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<sup>4</sup>, 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.

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

---

<sup>4</sup>As mudanças no sistema previdenciário levaram centenas de servidores públicos à aposentadoria.



O novo processo operacional traz como obrigatório a necessidade de criação de uma senha para acesso. Burocracia essa não acessível para idosos e pessoas com deficiência, que, devido ao analfabetismo, não consegue acompanhar os fluxos que o sistema de informação impõem no processo de requerimento, pois os beneficiários não possuem conhecimento necessário e nem as condições objetivas para o uso de TICs.

As dificuldades causadas pela exclusão digital não são resolvidas facilmente, pois envolve a alteração da forma de reprodução social e passa por alternativas igualitárias da divisão coletiva da riqueza socialmente produzida.

Dentre as alterações operacionais e regulatórias, podemos apontar que a implantação do INSS Digital causou impedimentos ao acesso de idosos e pessoas com deficiência. O uso de sistema de informação no acesso a políticas sociais traz a lógica gerencial na defesa da eficiência e eficácia, mas a ampliação da burocracia envolve, como critérios de acesso ao sistema, a criação de um e-mail, para um público que vivencia o analfabetismo de forma duplicada, conforme destacado nos quadros anteriores.

Maia (2023) compreende esse novo processo operacional de acesso ao benefício como uma forma de desmantelamento do BPC, em função do ajuste fiscal. Esse desmantelamento configura-se como uma forma particular de mudança política, que varia em tipos e intensidade. Isso ocorre porque os tomadores de decisão, dotados de uma racionalidade limitada, calculam que os benefícios políticos do desmantelamento são superiores aos seus custos.

O Projeto de Transformação Digital implementado pelo INSS 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<sup>5</sup>, 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.

No que se refere ao uso de tecnologias para acesso as políticas sociais Melchiori (2019) sinaliza:

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

---

<sup>5</sup>As mudanças no sistema previdenciário levaram centenas de servidores públicos à aposentadoria.

balanço final entre avanços e problemas gerados pelas novas tecnologias (MELCHIORI 2019, p. 133).

A lógica do seguro social, presente no INSS, materializa o aumento da burocracia e o arcabouço institucional. Os direitos sociais materializam-se com a implementação da política pública, que, segundo Pereira (2008), devem estar alocadas e distribuídas como um bem público, utilizado por todos e de fácil acesso. Com base nessa conceituação, o acesso ao BPC, um benefício constitucional, não deveria ser tão burocrático. A implantação do INSS digital favoreceu o aumento da burocracia e da mercantilização, tornou o acesso tortuoso, com etapas certamente excludentes.

## **Considerações finais**

O uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) nas últimas décadas transformou profundamente a sociedade, permeando tanto o setor privado quanto as políticas públicas. A opção para o uso das TIC segue a diretriz dos organismos internacionais acerca da modernização do Estado. O uso de sistemas de informação nas políticas sociais é justificado no gerencialismo estatal, na garantia da eficácia e eficiência, afinal o uso de plataformas para acesso está disponível vinte e quatro horas por dia, tornando o Estado mais eficiente.

Mas como resultado podemos apontar que na aparência, o uso das TICs apresenta-se como eficiência e modernização do Estado, mas na essência seu uso vem produzindo efeitos nefastos de exclusão do direito. Ao excluir o atendimento presencial e substituir por sistema de informação, vem ampliando a desigualdade social considerando as dificuldades de acesso por questões econômicas e sociais (falta de computadores) e também o duplo analfabetismo: o funcional e o digital, que impede pessoas de acessarem plataformas digitais (MELCHIORI, 2020).

Acerca do objeto de análise o MEU INSS, são múltiplas as dificuldades que os sistemas de informação têm causado aos usuários e têm 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 concomitantemente a busca de eficiência e efetividade possa pensar outras formas de acesso que não apenas o atendimento por sistemas de informação.

Desta forma, compreendemos ser pertinente a avaliação e a crítica realizada ao papel desempenhado pela tecnologia no cotidiano dos sujeitos é cada vez mais relevante, [Revista Goitacá, v. 4, n. 1, p. 1-12, jan-jun/ 2025.](#)

pois a inteligência artificial vem crescendo. No entanto faz necessário desvelar a mercantilização da vida e a desvalorização do trabalho humano nessa disputa pelos interesses de expansão do capital. Problematizar o uso das TICs na política social é fundamental para que possamos fazer a defesa dos direitos sociais e não naturalizar o não acesso e a ampliação da desigualdade social.

## Referências

ANTUNES, R.; PRAUM, L. As formas de ser do trabalho no capitalismo contemporâneo: do taylorismo-fordismo à acumulação flexível e digital. In: BARBOSA, R. N. de C.; ALMEIDA, N. L. T. de (orgs.). **Labirintos da precarização do trabalho e das condições de vida**. Curitiba: CRV, 2023. p. 109-122.

ALMEIDA, L. B. de; PAULA, L. G. de; CARELLI, F. C.; OSÓRIO, T. L. G.; GENESTRA, M. O **retrato da exclusão digital na sociedade brasileira**. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1807-17752005000100005>

AMARO, R. R. **A exclusão social hoje**. Disponível em: [http://www.triplov.com/ista/cadernos/cad\\_09/amaro.html](http://www.triplov.com/ista/cadernos/cad_09/amaro.html). Acesso em: 10 jul. 2024.

ANTUNES, R. Introdução – A substância da crise. In: MÉSZÁROS, I. **A crise estrutural do capital**. São Paulo: Boitempo, 2011. p. 9-16.

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

BARBOSA, R. N. C.; ALMEIDA, N. L. T. de (orgs.). **Labirintos da precarização do trabalho e das condições de vida**. Curitiba: CRV, 2023.

CALVACANTE, R.; PREDES, R. **Tecnologias de informação e de comunicação, políticas sociais e o trabalho de assistentes sociais**. *Serviço Social & Sociedade*, n. 144, p. 110–128, 2022.

FILGUEIRA, V.; ANTUNES, R. Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo. In: ANTUNES, R. (org.). **Uberização do trabalho digital e Indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020.

MAIA, L. O. Benefício de Prestação Continuada no cenário de austeridade: tentativa de desmantelamento nos governos Temer e Bolsonaro. In: GOMIDE, A. A.; ÁVILA, M. M. de S.; LEOPOLDI, M. A. (orgs.). **Desmonte e reconfiguração de políticas públicas (2016–2022)**. Brasília, DF: IPEA; INCT/PPED, 2023. Disponível em: [https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/11939/1/Desmonte\\_e\\_Reconfiguracao.pdf](https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/11939/1/Desmonte_e_Reconfiguracao.pdf).

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

MELCHIORI, C. Digitalização da proteção social: o desafio da inclusão. In: Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (ed.). **Pesquisa Sobre o Uso das Tecnologias de**

**Informação e Comunicação nos Domicílios Brasileiros: TIC domicílios 2019.** São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2020.

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

PAIVA, A. B.; PINHEIRO, M. B. **BPC em disputa: como alterações operacionais e regulatórias recentes refletem no acesso ao BPC.** Brasília, DF: IPEA, 2021.

PEREIRA, P. A. Discussões conceituais sobre política social como política pública e direito de cidadania. In: BOSCHETTI, I. et al. (orgs.). **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? In: **Serviço Social e Sociedade**, n. 144, p. 5-16, São Paulo: Cortez, maio/set. 2022.

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

RIZOTTI, M.L.A.; NALESCO, A. 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.

## NOTAS

\*Eliana Monteiro Feres  
Mestre em Serviço Social  
E-mail: eliana.feres@yahoo.com.br  
<https://orcid.org/0000-0002-1103-6514>

### CONJUNTO DE DADOS DE PESQUISA

Todo o conjunto de dados que dá suporte aos resultados deste estudo foi publicado no próprio artigo.

### FINANCIAMENTO:

Não se aplica.

### CONSENTIMENTO DE USO DE IMAGEM:

Não se aplica

### APROVAÇÃO DE COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA:

Não se aplica.

### CONFLITO DE INTERESSES:

Não se aplica

### LICENÇA DE USO

Os autores cedem à Revista Goitacá os direitos exclusivos de primeira publicação, com o trabalho simultaneamente licenciado sob a Licença Creative Commons Attribution (CC BY) 4.0 Internacional. Esta licença permite que terceiros remixem, adaptem e criem a partir do trabalho publicado, atribuindo o devido crédito de autoria e publicação inicial neste periódico. Os autores têm autorização para assumir contratos adicionais separadamente, para distribuição não exclusiva da versão do trabalho publicada neste periódico (ex.: publicar em repositório institucional, em site pessoal, publicar uma tradução, ou como capítulo de livro), com reconhecimento de autoria e publicação inicial neste periódico.

### PUBLISHER

Universidade Federal Fluminense. Publicação no Portal de Periódicos UFF. As ideias expressadas neste artigo são de responsabilidade de seus autores, não representando, necessariamente, a opinião dos editores ou da universidade.

### EDITORES

Ana Claudia de Jesus Barreto

### HISTÓRICO

Recebido em: 10-11-2025 – Aprovado em: 18-11-2025 – Publicado em: 31-12-2025