



## TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NAS POLÍTICAS SOCIAIS: GARANTIA DE ACESSO OU REFORÇO ÀS DESIGUALDADES SOCIAIS?

**Eixo 5: Desenvolvimento nacional, regional, políticas sociais e desigualdade**

**ELIANA MONTEIRO FERES<sup>1</sup>**

**RESUMO:** A implementação das TICs nas de políticas sociais se apresenta no gerencialismo estatal como resultado da modernização e foco na desburocratização, na valorização da eficiência, da eficácia e da efetividade no serviço público, mas nessa nova engenharia estatal, as tecnologias vêm produzindo efeitos nefastos de exclusão do direito, como destaque o Benefício de Prestação Continuada onde as tecnologias de informação vem excluindo o atendimento presencial (MEU INSS) ou criando sistemas de informação para classificar/selecionar pessoas, desconsiderando aspectos subjetivos da realidade social (CadÚnico). Problematizar as contradições presentes no uso de tecnologias de informação e comunicação nas políticas sociais, são essenciais para a garantia da defesa dos direitos.

**Palavras-Chave:** Tecnologia de informação, exclusão, trabalho, direitos.

**ABSTRACT:** The implementation of ICTs in social policies is presented in state managerialism as a result of modernization and focus on debureaucratization, on the valorization of efficiency, effectiveness and efficacy in public service. However, in this new state engineering, technologies have been producing harmful effects of exclusion of rights, such as the Continuous Benefit Provision where information technologies have been excluding face-to-face service (MEU INSS) or creating information systems to classify/select people, disregarding subjective aspects of social reality (CadÚnico). Problematising the contradictions present in the use of information and communication technologies in social policies is essential to guarantee the defense of rights.

**Keywords:** Information technology, exclusion, work, rights.

|

## INTRODUÇÃO

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

<sup>1</sup> Assistente Social da Prefeitura de Macaé, doutoranda no Programa de Pós-Graduados em Política Social da Universidade Federal Fluminense – UFF. E-mail: [eliana.feres@yahoo.com.br](mailto:eliana.feres@yahoo.com.br). Currículo lattes: <http://lattes.cnpq.br/1117022017123271>.



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.

No entanto, o acesso a essas tecnologias é desigual e restrito a uma parcela da população. De acordo com o Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade de Informação - CETI, ainda no ano 2024 temos 29 milhões da população brasileira que não são usuárias da internet, o que reforça a exclusão digital e social, corroborando para a ampliação da desigualdade e a não democratização do acesso aos direitos sociais, já que para esse público o acesso necessita de intermediadores, que vem mercantilizando o acesso.

O uso de sistemas de informação na seguridade social não é algo recente, na saúde inicia em 1990 (e-SUS), na assistência em 2008 (CadÚnico) e na Previdência em 2016 (Meu INSS), sendo necessário problematizar o uso dos sistemas de informação nas políticas sociais, sobretudo para um público que vivencia a expropriação de direitos devido a construção sócio-histórica das relações sociais no Brasil.

Nesse artigo, vamos problematizar a implementação do uso das TICs nas políticas sociais, tendo como referência de análise acerca do Benefício de Prestação Continuada (BPC), benefício assistencial, mas com seu processo operacional realizado pelo INSS desde sua implementação. A partir de 2016, o acesso ao benefício passa a ser mediado por sistemas de informação e comunicação (Meu INSS e CadÚnico), apresentados como forma de modernização da gestão, mas em sua essência favorecendo maior controle e focalização, ampliando a desigualdade social.

A dimensão da ampliação da desigualdade produzida pelas tecnologias de informação e comunicação são permeadas pelas dificuldades de acesso nas políticas sociais por questões econômicas e sociais seja por falta de smartphone e/ou computadores) e pelo duplo analfabetismo: o funcional e o digital, que impede pessoas de acessar plataformas digitais, com impactos ao público da assistência social no caso do BPC (idosos e pessoas com deficiência).

O avanço das tecnologias de informação é inegável na modernização da sociedade, e nossa intenção não é desqualificar o uso desse instrumento na gestão estatal, mas identificar as contradições presentes nesse processo, utilizando como método de análise o materialismo histórico. Assim, esse estudo, parte da problematização da intencionalidade das TICs nas políticas sociais e indagando até que ponto o uso das tecnologias no interior das políticas sociais garante direitos ou vem favorecendo o sucateamento das políticas sociais e o aumento da desigualdade social?



## TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO ACESSO AO BPC: EFICIÊNCIA PARA QUEM?

Através do trabalho, homens e mulheres com sua capacidade teleológica transformam a natureza para satisfação das suas necessidades. Tecnologias são ferramentas criadas pelos homens para o desenvolvimento das forças produtivas. O que não podemos naturalizar nessa relação social é que, inovações tecnológicas descartem homens e mulheres do acesso ao trabalho, e os excluam da satisfação de suas necessidades básicas.

Ao longo da história, 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 nas vidas das pessoas. O progresso, ao invés de produzir o desenvolvimento econômico, acaba transformando-se num processo destrutivo, ampliando a desigualdade social.

Conforme Antunes (2020), na segunda metade do século XXI, os avanços na Indústria (4.0), caracterizada pelo aumento da automação e inteligência artificial nas relações de produção vêm provocando grandes transformações na organização e natureza do trabalho. Nesse cenário de transformações, o autor destaca a existência de uma “nova morfologia do trabalho”, os novos proletariados da era digital, que não possuem salários e nem direitos trabalhistas.

Figueira e Antunes (2018), apontam que o avanço da indústria 4.0 e os elementos que compõem esse novo formato de trabalho *máquina – informacional* que permeiam os processos produtivos estão cada vez mais robotizados e automatizados, com impactos no setor de serviços onde está situada a Seguridade Social, favorecendo maior controle e precarização das políticas sociais. Como exemplo do uso das TICs no controle e fiscalização das políticas sociais, vamos destacar o Benefício de Prestação Continuada, que a partir de 2016 o acesso passou utilizar TICs (Meu Inss e CadÚnico).

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

Cabe pontuar que não existe nenhuma resistência ao uso das TICs e da sua importância na modernização das sociedades, seu poderia significar possibilidades de avanços para a emancipação humana se os produtos do trabalho humano das TICs fossem apropriados coletivamente, porém não é essa a realidade vista na sociedade capitalista. Conforme nos apontam Rizzote e 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.”

Numa leitura crítico-dialética dos processos operacionais e regulatórios do BPC, com destaque para o uso de sistema de informação, ressaltamos que são constitutivas e constituintes das contradições presentes na relação do Estado capitalista os permanentes espaços de disputas nas políticas sociais. Se olharmos para trás, a Seguridade Social brasileira, preconizada na Constituição de 1988 e a proposta de proteção social em sua integralidade, foram atropeladas, considerando o movimento de contrarreformas (Behring, 1998) iniciado no Brasil na década de 90, e que se estende até os dias atuais.

Certamente, o novo formato de gerencialismo estatal e a implementação das TICs nas políticas sociais são indispensáveis ao processo de acumulação capitalista, considerando a tese do Estado mínimo. Conforme destaca Guerra (2009, p.711) “a realidade também carrega elementos novos e velhos.”

O BPC e sua inclusão na Pnas (2004) e na Nobsuas (2005) representa uma forma de proteção social, materializando a segurança de renda, na garantia de um salário-mínimo para idosos e pessoas com deficiência para aqueles que possuem renda igual e/ ou inferior a 1/4 do salário-mínimo. Cabe destacar que as imposições dos princípios legais e os critérios de seleção preconizados na regulamentação do benefício desde 1996 violam o princípio da dignidade humana. O recorte de renda *per capita* estabelecido encontra-se aquém dos definidos para a linha de pobreza em outros programas federais. O acesso ao programa, considerando o valor *per capita* familiar que, até o ano de 2021, era inferior a um quarto, seleciona apenas os miseráveis.

Dentre as alterações regulatórias e operacionais do BPC, destacamos a obrigatoriedade do CadÚnico no acesso, revisão e manutenção do benefício (Decreto 8.805/2016). O instrumento 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.

Acerca do fluxo operacional, o acesso está vinculado à comprovação de miserabilidade familiar junto ao INSS. A partir de 2016, a comprovação da renda familiar seria a mesma declarada no CadÚnico, conforme estabelecido no Decreto n.º 8.805/2016. 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 no acesso aos programas de transferência de renda, só é avaliado o quanto a família ganha, com destaque para a renda advinda do trabalho informal, mesmo não sendo essa renda uma renda fixa, mas não considera os gastos que as famílias possuem. Segundo Sposati (2021, p. 186), “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 mais como porta de saída do que porta de entrada.

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 ao encontro da necessidade de 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. Com a alteração do fluxo operacional, a partir do Decreto 8805/2026 a avaliação da renda para acesso ao BPC passa ser um sistema de informação, com a coleta de dados autodeclarado pelo usuário, realizado de forma burocrática e operacional. Nessa nova configuração do acesso, não mais existe a escuta técnica do assistente social, o cadastro é realizado por trabalhadores de nível médio. O perfil de renda



é analisado por outro técnico de nível médio do INSS, sem observar outros aspectos da realidade social presentes no CadÚnico, dos sujeitos que estão buscando acesso.

A avaliação binária no acesso ao BPC, a partir do CadÚnico, vai de encontro ao conceito de vulnerabilidade contido na Pnas (2004), definida como forma de focalização para a proteção social aos mais pobres. A avaliação da vulnerabilidade deve envolver múltiplos fatores, contudo a avaliação do BPC limita-se somente à renda, outras dimensões que perpassam a vulnerabilidade presentes da vida de pessoas idosas e com deficiência são ignoradas, tornando o acesso ainda mais restrito, apesar do direito legalmente reconhecido.

O perfil socioeconômico coletado deveria estar viabilizando o planejamento de políticas sociais de forma a atender às necessidades das famílias dos beneficiários do BPC, mas essa intencionalidade do Estado envolve contradições, não somente se finda no conhecimento do perfil das famílias e 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, bem como cessando os benefícios acima do critério de renda, reduzindo o gasto do Estado.

O BPC, desde sua implantação, tem seu processo operacional realizado pelo INSS, órgão que, em 2017, implantou o atendimento digital (Central 135 e o Meu INSS), através 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. 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.

A autora também aponta que esse novo formato altera a forma de atendimento à população, que deixa de ser presencial e passa a ser remoto. A justificativa para a 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 público, de forma a suprir a necessidade de trabalhadores das agências. O déficit de servidores em 2020 era de cerca de 20 mil trabalhadores, conforme relatório da FENASPS. O que comprova o sucateamento e precarização da previdência social.

A plataforma digital “Meu INSS”, apresentada como formato de modernização e eficiência, conforme dados do sistema Vis Data, o tempo médio para concessão do BPC PCD em 2021 chegou a ser 451 dias e para o idoso nesse mesmo ano 141 dias. Cabe a seguinte indagação: eficiência para quem?

No Brasil, em 2023, conforme dados do IBGE, 9,3 milhões de pessoas, com idades de 15 anos ou mais de idade, são analfabetas, o que equivale a um percentual de 5,4% de taxa de analfabetismo. No Brasil, o analfabetismo está diretamente associado à idade. Quanto mais velho o grupo populacional, maior a proporção de analfabetos. Em 2023, eram 5,2 milhões de analfabetos com 60 anos ou mais, o que equivale a uma taxa de analfabetismo de 15,4% para esse grupo etário.

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 têm 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.

O uso de sistema de informação online, para um público que ainda está *off line* vem favorecendo a mercantilização do acesso, pois aqueles que não possuem acesso tanto pelo analfabetismo funcional e digital necessitam de intermediadores. Tornando o direito social não acessível para aqueles que necessitam, ampliando as desigualdades sociais e processos de exclusão.

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, favorecendo o aumento da desigualdade social. 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.



## PROTEÇÃO SOCIAL E O OLHAR REDUZIDO DA RENDA NO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DO CADÚNICO

A Política Nacional de Assistência Social (PNAS), em 2004, deixa evidenciado que 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.

Na contramão da PNAS, os processos operacionais definidos no Decreto n. 8.805/16, somente as informações autodeclaradas de renda no CadÚnico têm sido a forma de seletividade, ocasionando o indeferimento do benefício por técnicos do INSS, desconsiderando os diversos fatores que acometem pessoas idosas e com deficiência e as dificuldades de acesso a saúde, habitação e educação, apesar de o acesso ao sistema de informações CadÚnico conter outros aspectos da realidade social dos usuários.

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).

No caso do BPC, a promulgação do Decreto n. 8805/2016 onde estabelece como obrigatória a inscrição no CadÚnico para acesso, manutenção e revisão do benefício destacamos que a focalização do acesso está contida somente na renda, sem levar em consideração o que a pessoa gasta. Essa forma binária de avaliar o acesso ao direito, 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 benefício.

Segundo o modelo teórico desenvolvido por Castel (1994;1998), a inscrição dos indivíduos na estrutura social ocorre por meio de sua inserção no mundo do trabalho, com seus riscos e proteções envolvendo diferentes formas: “trabalho estável, trabalho precário e não trabalho e representadas pelas relações de reciprocidades dos familiares, de vizinhança e demais relações sociais e comunitárias, viabilizando aos indivíduos proteção e segurança”.

Certamente, numa sociedade capitalista e com relações mercantilistas, os que não possuem trabalho estão em risco desde final do século XIX, com início da sociedade industrializada e não acesso ao trabalho. No capitalismo contemporâneo, fica evidente a inacessibilidade do estabelecimento do pleno emprego. O enfrentamento da crise do capital tem incidências diretas no mundo do trabalho, e “as medidas de desregulação do trabalho e expropriação da proteção social”, conforme Mota (2018, p. 170).

O acesso ao mundo do trabalho para os beneficiários do BPC de idosos e pessoas com deficiência já não contava com as portas abertas, após o processo de desregulação do trabalho, e esse acesso está cada vez mais complexo, apesar de toda uma agenda de trabalho inclusivo presente na Lei Brasileira de Inclusão e no Estatuto do Idoso.

A capacidade protetiva das famílias encobre a responsabilidade do Estado da função, pois a renda familiar de determinados membros da família (irmãos solteiros e ou filhos solteiros) é motivo de indeferimento ou cessação do BPC e ainda o não olhar sobre os múltiplos aspectos que envolvem o conceito de vulnerabilidade social presentes nas declarações do CadÚnico.

É necessário não naturalizar o reconhecimento das possibilidades do cidadão como sujeitos de direitos e a competência e ou impotência de sobrevivência numa sociedade onde a riqueza socialmente produzida não é igualmente distribuída, e o acesso aos bens e serviços, de forma igualitária, ainda não é oferecido, considerando a condição estrutural da sociedade capitalista, configurando o “aspecto excluente que marca os investimentos sociais do Estado” (Jacobi, 1989, p. 9), principalmente para um público onde a inclusão social ainda caminha a passos lentos.



Importante destacar o papel que os sistemas de informação vêm assumindo na gestão do trabalho social. Antes da obrigatoriedade de inclusão no CadÚnico, o acesso ao BPC ocorria a partir de um formulário onde o usuário preenchia e assinava, e o assistente social, com base na garantia do acesso, orientava sobre a questão familiar e a renda do trabalho informal.

Com a alteração do fluxo operacional, a porta de entrada como acesso é o cadastro único, sendo um instrumento de coleta de dados autodeclarado pelo usuário, realizado de forma burocrática e operacional por quem realiza o cadastro. Nessa nova configuração do acesso, não mais existe a escuta técnica do assistente social; e, posterior ao cadastro, o perfil de renda é analisado por outro técnico de nível médio do INSS, sem levar em consideração outros aspectos da realidade social presentes no CadÚnico, dos sujeitos que estão buscando acesso.

O perfil socioeconômico coletado deveria estar viabilizando o planejamento de políticas sociais, de forma atender às necessidades das famílias dos beneficiários do BPC, mas essa intencionalidade do Estado envolve contradições, conforme método dialético, não somente se finda no conhecimento do perfil das famílias e na garantia do acesso às políticas, mas serve aos interesses do capital e a suas diretrizes econômicas, pois somente o cômputo da renda tem indeferido solicitações, bem como cessando os benefícios acima do critério de renda, reduzindo o gasto do Estado, sobretudo a partir do impeachment da Presidente Dilma, em 2016, quando as medidas de ajuste fiscal se intensificam.

Em que pese o requerimento ao BPC ser um instrumento meramente burocrático, as nuances deste processo operacional, na prática, têm servido mais como porta de saída, não garantindo o acesso, considerando a falta de informações quanto aos critérios de acesso ao BPC.

Neste cenário, as alterações operacionais do BPC, contidas no Decreto n. 8.805/2016 e a obrigatoriedade de inscrição no CadÚnico, têm relação com as “contrarreformas” (Behring; Boschetti, 2007) e as diretrizes econômicas do neoliberalismo. Identificamos nesse processo operacional a partir do uso de sistemas de informação que o caráter universal do direito é submetido a uma forte seletividade para acesso, existindo um descompasso entre o padrão de proteção social garantido na Constituição Federal de 1988 e propostas de ajustes fiscais em curso.

A defesa da seguridade social universal envolve a centralidade do trabalho do assistente social, presente na “Carta de Maceió”, e o não acesso ao BPC, apesar da inscrição como direito social



presente no Decreto n. 8.805/16, impulsiona a identificar e problematizar as contradições postas nesse processo regulatório.

No caso da Assistência Social, embora se constitua em uma área de atendimento exclusivamente voltada para camadas pobres e desassistidas da população, possui também um poder limitado de ampliação da cobertura, devido, basicamente, aos estreitos limites estabelecidos pelos critérios de renda domiciliar per capita que são utilizados como condição de elegibilidade aos benefícios. Em um país onde um contingente muito grande da população recebe rendimentos muito baixos, critérios restritivos para a concessão de benefícios assistenciais acabam sendo uma forma de evitar crescimentos explosivos do gasto social nesta área. Porém, terminam impedindo o acesso aos benefícios de milhares de famílias que, se não se encaixam nas definições legais de insuficiência de renda, certamente também estão vulneráveis aos riscos da pobreza. (Ipea, 2010, p. 66).

A crítica sobre o olhar da vulnerabilidade, restrito à renda e avaliação binária dos sistemas de informação, e aos limites postos ao acesso ao direito, envolve não aceitar a realidade como é dada e sim se indignar, considerando que políticas sociais são construções sociais e estão em disputas sempre. Pois, conforme destaca Guerra (2009, p. 705), “a necessidade de atuarmos sobre a realidade é que nos conduz ao conhecimento”.

O conceito de vulnerabilidade contido na PNAS, como forma de focalização para a proteção social aos mais pobres, envolve múltiplos fatores, contudo o acesso ao BPC limita-se somente à renda, outras dimensões que perpassam a vulnerabilidade presentes da vida de pessoas idosas e com deficiência são ignoradas, tornando o acesso ainda mais restrito, apesar do direito legalmente reconhecido.

Considerando a defesa dos direitos, como um princípio ético profissional, não podemos naturalizar o não acesso a uma política, que, por princípios, deveria ser acessível e, devido à implantação dos sistemas de informações, vem causando limites para os que não possuem o acesso aos meios tecnológicos, ampliando não somente a exclusão do acesso, mas também a mercantilização do acesso.

## CONCLUSÃO

O uso das TICs na operacionalização de políticas sociais se apresenta no gerencialismo estatal, como resultado da modernização e do foco na desburocratização, na valorização da eficiência, da eficácia e da efetividade no serviço público. Rompendo com as aparências de verdades e enganos,



para aqueles que necessitam as tecnologias de informação e comunicação não vem favorecendo o acesso. A forma de classificação binária das vulnerabilidades sociais tem servido aos interesses do capital com a redução dos gastos públicos e com efeitos nefastos de exclusão.

No caso específico do acesso ao BPC, as dificuldades de acesso, em decorrência da implantação da plataforma digital para um público que vivencia o duplo analfabetismo: o funcional e o digital associados à falta de ferramentas necessárias ao acesso por canais digitais (internet e recursos tecnológicos) vêm favorecendo o aumento da mercantilização do benefício e concomitante ampliando a desigualdade social.

Os resultados apontados neste estudo acerca do uso de tecnologias de informação e comunicação, nas políticas sociais apontam o necessário o investimento em formas de monitoramento que favoreçam acompanhar o impacto dessas alterações, de forma que a política social possa garantir a proteção social e não sua exclusão.

Avaliar sobre o uso das TICs nas políticas sociais, tendo como compreensão da desconstrução ou da retração da atuação do Estado posto nesse novo formato gerencial é fundamental para que possamos refletir sobre os impactos do não acesso ou da falta da proteção social numa sociedade classista marcada por uma profunda desigualdade social.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Carla Cristina Lima de [et al.]. Famílias negras e serviço social. In: Gama, Andréa de Sousa; Silva, Ana Paula Procópio da (org.). Gênero, família e trabalho: questões atuais para o serviço social. Curitiba: CRV, 2024. Disponível em:<<https://www.editoracrv.com.br/produtos/detalhes/38644-genero-familia-e-trabalho-brquestoes-atuais-para-o-servico-social>>. Acesso em 20 de janeiro de 2025

ALVES, J.E.D.; CAVENAGHI, S.M. Indicadores de desigualdade de gênero no Brasil. **Mediações**, v. 17, n. 2, 2012, p.83-105.

BERNARDO, Maria Helena de Jesus. Cuidados familiares e o acesso às políticas públicas na área do envelhecimento. In: Gama, Andréa de Sousa; Silva, Ana Paula Procópio da (org.). Gênero, família e trabalho: questões atuais para o serviço social. Curitiba: CRV, 2024. Disponível em:<<https://www.editoracrv.com.br/produtos/detalhes/38644-generofamilia-e-trabalho-brquestoes-atuais-para-o-servico-social>>. Acesso em 18 de setembro de 2024.

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

BRASIL. **Decreto n. 8.805, de 07 de junho de 2016**. Altera o Regulamento do Benefício de Prestação Continuada, aprovado pelo Decreto n. 6.214, de 26 de setembro de 2007. Brasília, DF:



Presidência da República, [2016]. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2016/Decreto/D8805.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2016/Decreto/D8805.htm). Acesso em: 17 jul. 2023.

BRAZ, M. O golpe nas ilusões democráticas e a ascensão do conservadorismo reacionário. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, nº 128, p.85-103, janeiro/abril 2017.

CARVALHO, M.C.B. Gestão Social e Trabalho Social. São Paulo, Cortez, 2014.

FERES, E. M. 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.

FONTES, Virgínia A transformação dos meios de existência do capital: expropriações, mercado e propriedade. BOSCHETTI, Ivanete (org). **Expropriação de Direitos no Capitalismo**. São Paulo: Cortez, 2018.

GUERRA, Yolanda. A dimensão investigativa no exercício profissional. In. :CFESS; ABEPSS. **Serviço Social**: direitos sociais e competências profissionais. Brasília: CFESS/ABEPSS.2009. p. 701-717.

MAIA, Leo. O Benefício de Prestação Continuada no Cenário de Austeridade: Tentativa de desmantelamento nos governos Temer e Bolsonaro. In: GOMIDE, A. A.; Ávila; SILVA, M. M. de Sá.; LEOPOLDI, M. A. (org.). **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)

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

PEREIRA, P. 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).

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



SARAIVA, C. G. GAMA, A.S. Trabalho Doméstico no capitalismo: investigando a reprodução a força de trabalho. In: Gama, Andréa de Sousa; Silva, Ana Paula Procópio da (org.). **Gênero, família e trabalho: questões atuais para o serviço social**. Curitiba: CRV, 2024. Disponível em:<<https://www.editoracrv.com.br/produtos/detalhes/38644-genero-familia-e-trabalhobrquestoes-atuais-para-o-servico-social>>. Acesso em 20 de janeiro de 2025

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. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/Dcjh9Rm4NnW5HHvWbXXbHNM/?lang=pt>. Acesso em: 20 de jan. de 2025.

TIC DOMICÍLIOS. **Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos Domicílios Brasileiros 2023**. Disponível: <https://cetic.br/pt/pesquisa/domiciliros/indicadores/>. Acesso em: 24 de jan. de 2024.