



**10º Encontro Internacional de Política Social**  
**17º Encontro Nacional de Política Social**  
**Tema: Democracia, participação popular e novas resistências**  
Vitória (ES, Brasil), 27 a 29 de agosto de 2024

---

**Eixo: Serviço Social: Fundamentos, Formação e Trabalho Profissional.**

**Serviço Social, desigualdade digital e a digitalização do INSS**

**Kheila Cristina Ferreira Melo<sup>1</sup>**  
**Priscilla dos Santos Peixoto Borelli Tavares<sup>2</sup>**  
**Rhamonia Nascimento Teixeira<sup>3</sup>**  
**Rita Cavalcante<sup>4</sup>**

**Resumo:** O artigo trata dos efeitos da digitalização do Benefício de Prestação Continuada (BPC) para o Serviço Social na Defensoria Pública da União (DPU). Através de fontes secundárias, documentais e de um caso observado no trabalho de campo junto à DPU, cujo material foi coletado de pesquisa aprovada em Comitê de Ética de Pesquisa, identificamos que a digitalização e a automatização do BPC se apresentam como níveis mais elevados de amannualidade (Pinto, 2005). Trata-se de um desenvolvimento tecnológico a serviço da contrarreforma do Estado, que assume a finalidade de economia dos gastos públicos com as políticas sociais, demandando do Serviço Social não só um lugar de tradução da linguagem dos sistemas de informação como de monitoramento da movimentação dos requerimentos da população ao BPC.

**Palavras-chave:** Tecnologia; Amannualidade; Desigualdade digital; Trabalho profissional; Sistemas de informação.

**Social work, digital inequality and the digitalisation of the INSS**

**Abstract:** This article deals with the effects of the digitalisation of the Continuous Cash Benefit (BPC) on Social Work in the Federal Public Defender's Office (DPU). Through secondary and documentary sources and a case observed during fieldwork at the DPU, whose material was collected from research approved by the Research Ethics Committee, we identified that the digitalisation and automation of the BPC are presented as higher levels of amannuality (Pinto, 2005). This is a technological development at the service of the counter-reform of the state, which aims to save public spending on social policies, requiring the Social Work not only to translate the language of the information systems, but also to monitor the movement of people's requests for BPC.

**Keywords:** Technology; Amannuality; Digital inequality; Professional work; Information systems.

---

<sup>1</sup> Especialista em segurança pública, cultura e cidadania. Programa de Pós-graduação da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Assistente Social do Ministério do Desenvolvimento e assistência, família e combate à fome. Em exercício por requisição na Defensoria Pública da União do Rio de Janeiro. Email: kheilamelo@hotmail.com

<sup>2</sup> Doutoranda em Serviço Social. Programa de Pós Graduação Serviço Social da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Diretora de CAPS II. Secretária Municipal de Saúde do Município do Rio de Janeiro. E-mail:srbpriscilla@gmail.com

<sup>3</sup> Mestranda em Serviço Social. Programa de Pós Graduação Serviço Social da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). E-mail:rhamonia@hotmail.com

<sup>4</sup> Doutora em Serviço Social. Professora Associada da Escola de Serviço Social da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). E-mail: r.lima@ess.ufrj.br

## 1 Introdução

Este artigo é resultado preliminar da Pesquisa “O acesso às políticas sociais públicas *dataficadas*: a produção do conhecimento sobre o uso paradoxal das tecnologias de informação e de comunicação ao Benefício de Prestação Continuada (BPC)”, iniciada em dezembro de 2023, promovida pela Escola de Serviço Social da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) com a coparticipação do Serviço Social da Defensoria Pública da União do Rio de Janeiro (DPU). A investigação toma o BPC como mirante metodológico estratégico para compreender o processo de digitalização e de automatização que está em curso em diferentes políticas sociais públicas brasileiras.

Como a pesquisa é de natureza qualitativa (Minayo, 2010) e implica no acesso à fontes bibliográficas e documentais, à observação do trabalho profissional do Serviço Social na DPU, à entrevistas semi-estruturadas com idosos(as) e pessoas com deficiências potencialmente elegíveis para o BPC e à extração de dados anonimizados do Sistema de Informações Simultâneas da Defensoria Pública da União (SIS-DPU), para este artigo, discutiremos os efeitos da digitalização do BPC para o trabalho profissional do Serviço Social na DPU.

Como o projeto de pesquisa conta com a aprovação junto ao Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Filosofia e Ciências Humanas da UFRJ, sito o Parecer CAAE 75251923.2.0000.5582, e tomamos o cotidiano como dimensão fenomênica importante para a aproximação à realidade observada (Pais, 2003), este artigo além de dialogar com fontes secundárias e documentais, também recupera um caso do diário de campo da pesquisa, elaborado a partir da observação do trabalho profissional da assistente social da DPU. Como se trata de um atendimento direto a um idoso, que foi previamente informado da pesquisa e consentiu em sua participação, o registro compartilhado garante a sua anonimização e tem como finalidade indicar nuances e hipóteses sobre o grau de amaturalidade (Pinto, 2005) em que se encontra a digitalização do BPC, cujo direito social é espaço e recurso do trabalho profissional de assistentes sociais.

## 2 Tecnologia e Amanualidade do Trabalho

O filósofo, médico, docente e tradutor Álvaro Vieira Pinto (2005) define que o termo tecnologia possui quatro significados principais, sendo o primeiro advindo da origem etimológica da palavra; o segundo, como equivalência da técnica; o terceiro, como o conjunto de todas as técnicas; e o quarto, como ideologização da técnica. Cada

acepção gera para o autor uma ampla problematização, a partir de sua defesa de que a tecnologia é

[...] um conjunto de todas as técnicas de que dispõe uma determinada sociedade, em qualquer fase histórica de seu desenvolvimento. Em tal caso aplica-se tanto às civilizações do passado quanto às condições vigentes modernamente em qualquer grupo social (Pinto, 2005, p. 220)

Como decorrência, Álvaro enfatiza que não existe uma “era tecnológica”, visto que todas as eras precedentes da História - humana - foram tecnológicas. O trabalho e o respectivo momento histórico das relações sociais estão no centro de sua obra sobre tecnologia, embora o momento histórico de ditadura militar quando a escreveu o obrigasse a velar e a inovar, simultaneamente, a sua reflexão crítica. Uma inovação foi a relação que estabeleceu entre o desenvolvimento da tecnologia e a condição de amannualidade do trabalho.

O caráter de amannualidade implica a gradação nos tipos de manuseio e não se mostra, conforme deixa crer a teoria, como propriedade unívoca. Mas, que se esconde por trás desta gradação do “amannual”? O trabalho. Uma coisa é mexer-se em um pouco de barro, outra é segurar uma vasilha para beber, e outra ainda é tomá-la nas mãos para apreciar a beleza dos desenhos e do colorido que lhe foi dado pela arte cerâmica. Nos três casos, [...] temos a mesma matéria, mas três graus distintos de manuseio, representando três modalidades de ser, com tudo quanto de significado particular há para cada um; e o que determina a diferenciação entre esses três modos é a operação do trabalhador, que imprime em cada caso à substância bruta original propriedades que condicionam as diferentes possibilidades de manuseio. Com efeito, é o trabalho que eleva a realidade a um outro grau de amannualidade. E com essa elevação surgem concomitantemente novas características do objeto [...] (Pinto, 2005, p.30)

Portanto, a tecnologia é cumulativa e é uma resposta à complexificação das necessidades humanas sejam materiais sejam espirituais. Não é nova dentro de uma acepção ontológica do ser social, mas faculta novas funções antes feitas pelo homem, com o intuito de evitar o desgaste da força muscular e aumentar a necessidade do trabalho intelectual. O autor aborda o quanto a tecnologia acaba sendo fetichizada por uma consciência ingênua, que a coloca como superior às técnicas e aos trabalhos manuais desenvolvidos pelo trabalhador e como fonte de resoluções de todos os conflitos e problemas (Pinto, 2005).

Para o autor, mesmo as máquinas automatizadas se situam na mesma linha dos objetos evolutivos, expressão da amannualidade, que contém como intenção resolver as contradições entre o ser vivo humanizado e o ambiente. Álvaro enfatiza, que esta máquina traz mais precisão e velocidade.

Além disso, Pinto (2005) aborda que o problema nunca será a tecnologia, mas a intencionalidade por trás, visto que mesmo as máquinas mais desenvolvidas e que possuem essa ideia de liberdade de pensar - “máquinas pensantes” (2005, p. 498) -, nada mais é do que o simulacro de liberdade como a imitação feita sobre algo ou alguém. Desta forma, o autor nega qualquer caráter de autonomização da técnica e de uma consequente auto-reprodução das máquinas, pois estas sempre estarão ligadas à intencionalidade de quem as criou. Adverte, ainda, que a errônea inversão da antropomorfização da técnica em tecnificação do homem, o que gera um resultado nocivo:

[...] conduzir ao desinteresse do homem por desenvolver seu pensamento, agora podendo tornar-se objeto de delegação às “máquinas pensantes” que se incumbirão desse derradeiro tipo de trabalho penoso, do mesmo modo que até aqui outras se incumbiram da maioria dos trabalhos braçais. (Pinto, 2005, p. 498)

Justamente para evitar este entorpecimento da razão e de resistir à ideologização da técnica que cabe examinar, como trabalhadoras do Serviço Social, os efeitos da digitalização dos serviços do INSS para o trabalho profissional.

### **3 A digitalização do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e desigualdade digital.**

A digitalização do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), iniciada em 2016, com o projeto piloto em Mossoró, se intensificou com as mudanças nos atendimentos e procedimentos para se fazer os requerimentos dos benefícios, passando todos para o digital com mínimas possibilidades de atendimentos nas Agência da Previdência Social (APS).

Cabe mencionar que um marco anterior e importante para a digitalização do INSS se deu através da Portaria nº 1.106 (PRESS/INSS), em junho de 2017, e com a normativa nº 96 (PRESS/INSS), aprovada em 2018. Nelas foram contidas as instruções sobre os procedimentos e os serviços de agendamento do MEU INSS (BRASIL, 2018), meio plataformizado para a interface digital entre os segurados e potenciais assistidos dos benefícios assistenciais com o Instituto. Como discrimina Salgado (2023, p. 4), trata-se de um “fenômeno da migração da oferta de projetos, programas, benefícios e serviços públicos para infraestruturas digitais como sites e aplicativos”.

Nesta direção, cabe definir o sentido atribuído por Poell, Nieborg e Van Dijck (2020, p. 4) à plataforma digital:

[...] infraestruturas digitais (re)programáveis que facilitam e moldam interações personalizadas entre usuários finais e complementadores, organizadas por meio de coleta sistemática, processamento algorítmico, monetização e circulação de dados.

Criada em novembro de 1974, a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (DATAPREV) é uma “empresa pública vinculada ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI)”, que tem como objetivo “prover tecnologia para políticas públicas e programas estratégicos e sociais de governo” (DATAPREV, 2024 p.3). Hoje, a Dataprev é uma empresa que presta inúmeros serviços para o Governo Federal, nomeando-se como parceira desta esfera do Executivo e relacionado os seus principais clientes: o Instituto Nacional de Seguro Social (INSS), o Ministério do Trabalho e Emprego, o Ministério da Previdência Social, o Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, a Receita Federal do Brasil, o Ministério Público do Trabalho, a Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, a Superintendência Nacional de Previdência Complementar, a Câmara Interbancária de Pagamentos, às instituições financeiras públicas e privadas, o Conselho Nacional de Justiça, o Conselho da Justiça Federal, o Ministério da Saúde, o Ministério da Gestão e Inovação - Secretaria de Governo Digital, o Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes e o Serpro (2023). Pela relação interinstitucional, compreende-se porque a DATAPREV é “responsável pela guarda e gestão da maior base de dados sociais do país, o Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS), que permite a concessão automática de vários direitos sociais” (DATAPREV, 2024).

A DATAPREV tem sido responsável pela digitalização dos serviços sociais públicos e por sua automotização, conforme atesta o site institucional:

A Dataprev está presente na vida do cidadão brasileiro, provendo a tecnologia necessária para os programas estratégicos e sociais do governo. Soluções desenvolvidas e mantidas pela empresa estão entre as mais acessadas na plataforma Gov.BR, como o Meu INSS, plataforma de serviços digitais que facilita o acesso do cidadão a mais de cem serviços da Previdência Social e conta com 71,5 milhões de acessos por mês. Já a Carteira de Trabalho Digital, desenvolvida para o Ministério do Trabalho e Emprego, tem 30 serviços disponíveis e uma média de 60 milhões de visitas mensais.

O Manual de Atribuições (DATAPREV, 2023) da empresa criado em 2007 foi atualizado em 23 de agosto de 2023, após a pandemia, a fim de gerir os produtos da Previdência e do INSS com “excelência, eficiência, qualidade e segurança, mantendo sempre soluções tecnológicas para os problemas que possam existir” (2023, p.17). Com uma superintendência exclusiva para os Produtos da Previdência e INSS (SUPP), a empresa apresenta a seguinte atribuição:

Integrar e coordenar as ações referentes ao ciclo de vida dos produtos e soluções prestados à Previdência, INSS e entidades vinculadas, relativas ao atendimento digital, aos serviços de gestão do atendimento, gestão administrativa e gestão de benefícios previdenciários, visando a excelência, eficiência, qualidade e segurança do desenvolvimento, manutenção e sustentação dos produtos e soluções de TIC. (DATAPREV, 2023, p.17)

A crise sanitária da COVID-19 foi uma oportunidade, então, para o projeto institucional de digitalização dos serviços do INSS, acelerando as mudanças e o fechamento das APS. Em 2022, por exemplo, o ex-presidente da DATAPREV, Gustavo Canuto, divulgou que o Instituto saltou de 4% dos requerimentos automatizados dos benefícios assistenciais, em 2019, para 28% ao final de 2021 (Canuto, 2022). Esse resultado foi ao encontro do projeto institucional de colocar o INSS totalmente digital e de avançar na transformação digital do Governo, cujas justificativas foram levar mais cidadania, diminuir sobrecarga dos servidores, diminuir as filas e agilizar os atendimentos. Entretanto, duas questões relacionadas ao acesso digital aos serviços sociais públicos chamam a atenção: primeiro, a chamada “economia de gastos indevidamente” (Canuto, 2022, sp) resultante da criação de sensores de fraudes nos requerimentos e nos benefícios assistenciais e seguros concedidos pelo INSS e, segundo, pelo grau de letramento digital que dispõe as(os) usuárias(os) dessas políticas sociais.

O que já era um acesso penoso, principalmente, para o público do Benefício de Prestação Continuada (BPC), segundo Stopa (2019), as tecnologias digitais em curso no INSS abrem um novo capítulo nas barreiras de acesso e na morfologia da burocracia estatal.

A burocracia tem como objetivo, entre outros, a garantia da apropriação da mais-valia e a manutenção da ordem social de exploração da força de trabalho. Portanto, tantas mudanças nas leis não seriam de fato desenhadas para alterações que proporcionassem maiores condições de acesso e manutenção do BPC, levando em conta que as leis são propostas por um Congresso que responde aos interesses do capital. E por isso são aprovadas e implementadas sem nem mesmo passar pelas instâncias deliberativas da Política de Assistência Social, conforme a CF/88 assegurou (STOPA, 2019, p. 240).

Segundo o Boletim Estatístico da Previdência Social (BRASIL, 2024), um total de 62.792 Benefícios de Amparos Assistenciais é concedido, sendo 27.633 para o BPC Idoso e 35.159 para o BPC de pessoas com deficiência.

Em contrapartida, apesar de ser um dos lemas e objetivos da DATAPREV levar mais cidadania através dos serviços públicos digitalizados, de acordo com a Pesquisa O Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos Domicílios Brasileiros - TIC Domicílios (NIC.br, 2023) há uma desigualdade no acesso à internet, sendo decrescente para as classes de menor renda no país, ou seja, em média, 84% da população brasileira a tem, porém, as classes D e E dispõem de somente 67%.

Além disso, a TIC Domicílios destaca que somente 11% das classes D e E possuem acesso à internet pelo computador, sendo massivo a navegação pelo celular (NIC.br,2023). Os resultados destacam, ainda, o quanto existem marcadores sociais de raça, território e classe social que vão impactar no acesso e na conexão dos usuários, reproduzindo as barreiras de acesso desses grupos aos serviços e sistemas.

A exclusão digital, apesar de ser colocada de forma mais comum, “como o não acesso às novas tecnologias disponíveis, sobretudo a Internet” (Velo, 2006, p.144), não se trata de um problema novo derivado do avanço da tecnologia que exige novos meios informacionais para a navegação em meio digital. O que Velo (2006) revela é que esse grupo socialmente excluído não é um grupo novo e, sim, uma reprodução da velha expressão da questão social, que deriva do modo de produção capitalista e da riqueza socialmente produzida e apropriada de forma desigual.

Apesar destas tecnologias serem produto do trabalho realizado pelo coletivo de trabalhadores, estas delas não se apropriam. Assim, o que é amplamente divulgado como um tipo inédito de desigualdade social, nada mais é do que produto do próprio desenvolvimento da acumulação capitalista, que, aprofundando as características da sua “lei geral”, produz e reproduz novas mediações nas quais se expressa a questão social. (VELOSO,2006 ,p.144)

Na área do Serviço Social, Velo foi pioneiro ao demonstrar em sua tese a importância das tecnologias digitais de informação para o trabalho profissional e que o não acesso a essas tecnologias se tratava de uma nova configuração das expressões da questão social, reproduzindo a exclusão de pessoas a serviços.

É evidente que a questão do não acesso à TI e à Internet, por exemplo, é uma questão preocupante que merece atenção. O problema não reside em reconhecê-lo como questão importante, mas sim em atribuir-lhe a condição de questão fundante e estruturante das relações sociais e das desigualdades nelas produzidas, obscurecendo a real matriz de tais desigualdades (VELOSO, 2006, p.146-147).

A pandemia da Covid-19 demonstrou diretamente isso ao conjunto da profissão (Hillesheim; Molardi, 2024) e o Auxílio Emergencial, interfaceado pela plataforma CAIXA TEM diretamente com a população, foi um importante laboratório para testar o depósito da transferência de renda sem a intermediação da estrutura presencial das políticas sociais, mas se utilizar dos *big datas* geridos pela DATAPREV. Contudo, articulado às barreiras digitais, o Auxílio Emergencial desvelou empiricamente a desinformação da população aos direitos assistenciais, a não regularidade de posse de documentos pessoais requeridos pela plataforma bancária e o agravamento dessas condições para pessoas em situação de rua e para os que se encontravam em trabalho informal.

A coletânea “Conectividade Significativa: propostas para medição e o retrato da população no Brasil”, publicado pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI.br (2024), enfatiza a necessidade de uma conectividade universal e significativa. A primeira seria a conectividade para todos, enquanto a segunda, a “conectividade significativa”, um nível de conexão que permite aos usuários terem uma experiência online segura, satisfatória, enriquecedora e produtiva a um custo acessível (União Internacional de Telecomunicações, 2024, p. 49). No capítulo um “Conectividade significativa no Brasil: Fechando a brecha de possibilidades digitais: um chamado por banda larga universal, significativa e acessível”, Sonia Jorge e Onica N. Makwakwa abordam a importância de ter uma internet de forma universal, gratuita e que possa beneficiar a todos, reduzindo as disparidades de gênero, ruralidade e faixas etárias. Mas, para isso, é necessário a indução governamental através de políticas públicas dirigidas a esse fim. Eles destacam o quanto “os formuladores de políticas públicas precisam prestar atenção às situações atualmente repetidas das desigualdades no ambiente online” (Jorge; Makwakwa, 2024, p. 34).

O acesso a todos à tecnologia digital proporciona e traz impactos econômicos, sociais e ambientais para a sociedade. A proposta é de que até 2030 seja produzido mais acesso a todos a uma internet, cuja conexão seja de banda larga; infraestrutura; habilidade e equipamentos de forma mais democrático e com um preço justo no acesso à internet, equipamentos, evitando as disparidades de classe, gênero, raça e escolaridade (União Internacional de Telecomunicações, 2024).

Todavia, a coletânea chama a atenção para as dificuldades de conexão da população brasileira e o quanto isso impacta em diversos setores na vida da população.

No capítulo três “Conectividade significativa no Brasil: o retrato da população brasileira”, Graziela Castelo (2024) reconhece que esse cenário não é algo novo, mas retrato das desigualdades que já são conhecidas no nosso país e que precisam ser mudadas para que de fato a população possa ter acesso a uma internet e uma conexão significativa.

O cenário atual reflete diretamente as desigualdades que marcam a estrutura social do país. A análise dos indicadores com recortes territoriais, sociodemográficos e socioeconômicos mostra que as piores condições para conectividade significativa estão concentradas nos grupos populacionais historicamente excluídos. Portanto, é essencial identificar as dificuldades enfrentadas por esses diferentes grupos para elaborar estratégias que favoreçam o desenvolvimento de uma sociedade mais justa, com maior equidade para o aproveitamento das oportunidades possibilitadas pela sociedade da informação. (CASTELO, 2024, p.106)

Contudo, embora seja necessário políticas sociais públicas indutoras da universalização do acesso aos meios informacionais e à internet de boa qualidade, chama a atenção de que esse debate é marcado pela subtração dos fundamentos dessa desigualdade que é captável pelos marcadores de raça, gênero, território e classe. Assim, através do trabalho de campo da supracitada pesquisa, damos uma mostra dos desafios que comparecem ao trabalho profissional de assistentes sociais.

#### **4 Aproximações ao trabalho profissional do Serviço Social.**

No mês de abril do corrente ano, o trabalho de campo em curso na Defensoria Pública da União possibilitou a apreensão de algumas questões do processo de digitalização do INSS. O breve relato do caso que apresentaremos a seguir nos facultou compreender como a digitalização se torna mais uma barreira de acesso para os usuários do Benefício de Prestação Continuada.

R., 82 anos, branco, morador de bairro no subúrbio do Município do Rio de Janeiro, com deficiência visual adquirida, teve seu BPC pessoa idosa cessado devido suspeita de óbito. Com apoio de uma amiga, fez contato telefônico com a central 135 do INSS e foi informado de que o motivo da cessação decorreu da identificação do óbito de uma pessoa, cujo nome reconheceu ser de seu irmão gêmeo, já falecido em 2004. Os nomes se diferenciam em um único caractere e, segundo o INSS, houve um conflito de informação, derivando na suspensão automática do pagamento.

A assistente social da DPU com acesso a diferentes sistemas de informação, constatou que R. começou a receber o BPC, em novembro de 2007, e teve seu benefício cessado em maio de 2023. No entanto, chamou a atenção de que o irmão falecera em 2004, quando não era beneficiário.

Neste momento, algumas perguntas foram tecidas mentalmente: O que teria ocorrido para que o dado de óbito do irmão gêmeo, constante no Sistema de Óbito (SISOBI), tivesse se tornado sensível ao MEU INSS do beneficiário após quase 16 anos de acesso ao BPC? Apesar do nome parecido, data e filiação iguais, o CPF de ambos era diferente. Por que o INSS suspendeu o pagamento sem qualquer prévia comunicação ao beneficiário e sem permitir que ele apresentasse uma resposta à suspeição da fraude?

Seguindo a observação do atendimento, o idoso relatou que chegara a pedir a aposentadoria antes de requerer o BPC, porém, trabalhou até a perda total da visão, mas algumas empresas não realizaram as contribuições para o INSS e não existem mais. A assistente social questionou se o idoso tinha a senha do MEU INSS e ele respondeu: “Não sei o que é a senha do INSS”, “A gente liga pra o 135. É assim que a gente se comunica”. Ele referiu não conhecer o portal do GOV.br e, quando precisa de informação, permanece 15 minutos aguardando na ligação para falar com um atendente. Neste momento, se lembrou da propaganda que existia do INSS a respeito da ligação para o 135. Refere não escutar mais na rádio e que tudo parece ser pela internet - “um lugar onde coisas boas e ruins estão acontecendo”.

Sobre o processo de concessão de seu benefício, narra que, em 2007, já era difícil agendar o atendimento nas agências do INSS e, após algumas tentativas, conseguiu o dia e o horário em outro município da região metropolitana. Ao se deslocar até lá, foi informado de que não teria tempo de serviço para aposentadoria, mas já saiu agendado para dar entrada no BPC pessoa idosa. Ele não conseguiu se recordar que profissional o atendeu no INSS. Referiu ter comparecido ao atendimento na agência e recebeu depois em casa uma carta do INSS, informando-o do deferimento do benefício.

Diante dos 12 meses transcorridos da cessação do BPC, a assistente social da DPU orientou a realizar um novo requerimento ao INSS, enquanto estratégia mais célere de acesso à renda. Por conseguinte, o Defensor Público analisará a documentação, a fim de tomar a decisão se ajuizaria uma ação contra o Instituto. Ele poderia requerer tanto pela central 135, quanto pelo MEU INSS. Se fosse por esta via, poderia contar com o seu apoio, mas teria de criar um login e senha, além de necessitar do acesso a um e-mail e de

um aparelho, como o celular. Neste momento, o idoso respondeu que preferia que o novo pedido fosse realizado por uma amiga com quem reside e que lê as mensagens que chegam pelo WhatsApp.

Para além do acesso à conectividade, o caso em tela remete a questão do cruzamento de dados realizado pelo Governo Federal através da integração dos diversos big data acelerada pela pandemia do COVID-19. Provavelmente, essa integração é do tipo data lake, que se constitui como um repositório usado para armazenar grande volume de dados de diferentes fontes e para diferentes tipos de análise computacional, como processamento de big data, análise em tempo real e machine learning, o que facilita automatização de processos em menor tempo e armazenamento dos dados usados.

O cruzamento de dados do SISOBI com os do MEU INSS ocorrido no caso pode ser um caso de data lake, que depende de algoritmos programados para certa finalidade.

Esse quadro repõe barreiras para o acesso às políticas sociais públicas em período de crise estrutural do capital agravada com a crise sanitária atual, cuja resposta do Estado às expressões da questão social, objeto de intervenção das assistentes sociais, atualiza a ofensiva contra o trabalho e a tendência às contrarreformas.(CAVALCANTE; PREDES, 2022, p. 112)

Este caso não deve se tornar um fato isolado, na medida em que, a partir de 2024, os beneficiários do INSS deixaram de realizar a prova de vida de forma presencial. Para isso, o governo está usando sensores algorítmicos para captar dados de recebimento de pagamento ou realização de empréstimo com biometria, de declaração de imposto de renda, de tomada de vacina cadastrada pelo CPF, de emissão de documentos digitais dentre outros (BRASIL, 2023).

Um exemplo anterior de cruzamento de dados entre big datas, se deu entre a Receita Federal e o INSS. Através da medida provisória nº 871, de 2019, e convertida na Lei nº 13.846 de 2019, outros sistemas de informações foram integrados, como o Sistema de Informação sobre Mortalidade e o Sistema de Verificação de Conformidade da Folha de Pagamento e Benefícios.

No entanto, como nos demonstra Pinto (2005), até as máquinas ou sistemas dados como “pensantes”, como os capazes de cruzar dados são programados pelo homem para uma finalidade, que não finda em si mesmo. Segundo dados do Governo Federal, em 2023 a integração de dados gerou uma economia de R\$ 7,5 bilhões para o país (BRASIL, 2024).

Contudo, o caso de R. nos permite desvelar que esta economia também é gerada pela cessação do acesso a direitos sociais até daqueles usuários que já usufruíam, como o BPC. Por ora, no trabalho de campo da pesquisa, não observamos que a população compreenda que uso será feito das informações requeridas e quão distante se torna o acompanhamento de seus requerimentos por via remota, demandando do Serviço Social não só um lugar de tradução da linguagem dos sistemas de informação como de monitoramento da movimentação dos requerimentos ao INSS.

Ao nosso ver, essa é uma competência relevante a ser exercida pela profissão, quando parte da população ainda desconhece a gratuidade do requerimento aos benefícios assistenciais e aos seguros previdenciários, tornando-se alvo da exploração de atravessadores e de alguns profissionais que remuneram sua intervenção em valores elevados. Para Pimenta e Alencar (2018), a atual fase tecnológica do capital também possibilita a discussão sobre o fetichismo da informação, compreendida como uma mercadoria do capitalismo. Ao retomar o pensamento de Marx, os autores reforçam o caráter ambíguo do fetichismo, visto que, ao mesmo tempo, é espaço de visibilidade do valor da mercadoria e espaço de invisibilidade das relações sociais.

Tal raciocínio comporta perfeitamente o conceito de informação como mercadoria que, despertando tanto fetichismo, satisfaz necessidades humanas, notadamente no contexto da sociedade capitalista contemporânea, ainda que seu consumo (acesso e uso), mesmo com tantos recursos tecnológicos para tal fim, não se cumpra de forma equilibrada e democrática (PIMENTA, ALENCAR, 2018, pg. 228)

Desta forma, o fetichismo da informação é vinculado ao fetiche do avanço tecnológico, vinculado ao aumento das tecnologias de informação e comunicação desvinculadas das relações sociais e do trabalhador que a produziu.

## **5 Considerações Finais.**

A digitalização das políticas sociais não se trata de mera passagem das ações relativas aos serviços sociais para o espaço online, o que já seria uma exigência elevada para a maior parte da população demandatária que não dispõe de meios informacionais e da internet, conforme tratamos. É na verdade um nível elevado de amaterialidade do desenvolvimento tecnológico usado pela DATAPREV para prover o INSS de um armazenamento e gestão de dados em larga escala. Contudo, sobre este nível, acumula-se um outro nível, também fruto da inteligência humana, o da automatização, cuja operação ganha finalidades voltadas à economia dos gastos públicos com o BPC. Embora

a automatização seja expressão de um conjunto de conhecimentos e de ações técnicas do trabalho, o uso da máquina algorítmica na burocracia estatal requer do Serviço Social uma apreensão crítica e competente não só dos processos operacionais, mas projetiva das transformações que as tecnologias digitais estão a serviço seja na divisão sócio e técnica do trabalho seja na ofensiva contra o trabalho.

## 6 Referências

BRASIL. Ministério do Trabalho e Previdência. Secretaria de Previdência. Subsecretaria do Regime Geral de Previdência Social. **Boletim Estatístico da Previdência Social**. Brasília, DF: Secretaria de Regime Geral de Previdência Social, Coordenação-Geral de Estudos Estatísticos, v. 29, n. 1, jan. 2024. Disponível em: [beps012024\\_final.pdf \(www.gov.br\)](#). Acesso em: 17 maio 2024.

\_\_\_\_\_. **I INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 96, DE 14 DE MAIO DE 2018 - DOU - Imprensa Nacional**. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-n-96-de-14-de-maio-de-2018-14269187>. Acesso em: 17 maio 2024.

\_\_\_\_\_. Instituto Nacional de Seguridade Social. **Prova de vida do INSS é feita por cruzamento de dados**. 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/prova-de-vida-do-inss-e-feita-por-cruzamento-de-dados>. Acesso em: 18 de maio de 2024.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e combate à fome. **Integração de base de dados gerou economia de R\$ 7,5 bilhões ao Governo Federal em 2023**. 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/mds/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/integracao-de-base-de-dados-gerou-economia-de-r-7-5-bilhoes-ao-governo-federal-em-2023>. Acesso em: 18 de maio de 2024.

CANUTO, Gustavo. Pagamento de aposentadorias, seguro desemprego e BPC: trabalho de cruzamento de dados dos brasileiros para viabilizar pagamento de programas sociais. [Entrevista cedida a] Gabriela Mendes e Roberto Camargo. **Programa A Voz Do Brasil**, Brasília, DF, 05 mai. 2022. Disponível em: <https://redenacionalderadio.ebc.com.br/programas/a-voz-do-brasil-download/61074692/view>. Acesso em: 10 mai. 2023.

CASTELO, Graziela – Conectividade significativa no Brasil: o retrato da população. **In: NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR (NIC.br)**. Conectividade significativa [livro eletrônico]: propostas para medição e o retrato da população no Brasil / Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR; tradução Ana Zuleika Pinheiro Machado. -- São Paulo: Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR, 2024. Disponível em: [https://www.nic.br/media/docs/publicacoes/7/20240415183307/estudos\\_setoriais-conectividade\\_significativa.pdf](https://www.nic.br/media/docs/publicacoes/7/20240415183307/estudos_setoriais-conectividade_significativa.pdf). Acesso em: 18 maio 2024.

CAVALCANTE, Rita.; PRÉDES, Rosa. Tecnologias de informação e de comunicação, políticas sociais e o trabalho de assistentes sociais. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 144, p. 110-128, maio/set. 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/JW9dK5Qt5wX4tVM8rnxDVJ/>. Acesso em: 6 mai. 2023.

DATAPREV. Ministério de Gestão e Inovação em Serviços Públicos. **Documento de Plano Estratégico Institucional 2024–2028**. Brasília, DF: Conselho de Administração, DATAPREV, 2024. Disponível em: [pei\\_2024-2028\\_05\\_1\\_1.pdf](https://www.dataprev.gov.br/pei_2024-2028_05_1_1.pdf) (dataprev.gov.br). Acesso em: 17 maio 2024.

\_\_\_\_\_. **A empresa**. [2024?]. Disponível em: <https://www.dataprev.gov.br/conheca-dataprev-quem-somos/empresa>. Acesso em: 19 mai 2024.

\_\_\_\_\_. Ministério de Gestão e Inovação em Serviços Públicos. **Documento COMPETÊNCIAS**. Brasília, DF: Conselho de Administração, DATAPREV, 2024. Disponível em: [competencias\\_julho\\_2023.pdf](https://www.dataprev.gov.br/competencias_julho_2023.pdf) (dataprev.gov.br). Acesso em: 17 maio 2024.

HILLESHEIM, Jaime; MOLARDI, Germano Rama. Interlocuções do Serviço Social na discussão sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC). In: **O Social em Questão**, Ano XXVII - nº 58, Jan a Abr /2024. Disponível em: <https://ticpoliticassociais.org/wp-content/uploads/2024/04/Interlocucoes-do-Servico-Social.pdf>. Acesso em: 19 mai 2024.

JORGE, Sonia; MAKWAKWA, Onica N. – Fechando a brecha de possibilidades digitais: um chamado por banda larga universal, significativa e acessível. In: **NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR (NIC.br)**. Conectividade significativa [livro eletrônico]: propostas para medição e o retrato da população no Brasil / Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR; tradução Ana Zuleika Pinheiro Machado. -- São Paulo: Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR, 2024. Disponível em: [https://www.nic.br/media/docs/publicacoes/7/20240415183307/estudos\\_setoriais-conectividade\\_significativa.pdf](https://www.nic.br/media/docs/publicacoes/7/20240415183307/estudos_setoriais-conectividade_significativa.pdf). Acesso em: 18 maio 2024.

MINAYO, Maria Cecília. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo: ed. Hucitec, 2010.  
NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR (NIC.br). **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2022**. São Paulo, 2023. Disponível em: TIC Domicílios 2022 (cetic.br). Acesso em: 18 maio 2024.

\_\_\_\_\_. **Conectividade significativa [livro eletrônico]: propostas para medição e o retrato da população no Brasil / Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR**; tradução Ana Zuleika Pinheiro Machado. -- São Paulo: Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR, 2024. Disponível em: [estudos\\_setoriais-conectividade\\_significativa.pdf](https://www.nic.br/media/docs/publicacoes/7/20240415183307/estudos_setoriais-conectividade_significativa.pdf) (nic.br). Acesso em: 18 maio 2024.  
PAIS, José Machado. **Vida cotidiana**: enigmas e revelações. São Paulo, Cortez, 2003.

PIMENTA, M. T. da R.; ALENCAR, M. da G. S. P. de. O século XXI sob a égide do fetichismo das tecnologias da informação e comunicação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, [S. l.], v. 14, n. 3, p. 210–236, 2018. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1087>. Acesso em: 18 maio. 2024.

PINTO, Álvaro Vieira. **O conceito de tecnologia**. Rio de Janeiro: Contraponto, 2005. v. 1.

POELL, Thomas; NIEBORG, David; Van Dijk, José. Plataformização. In: **Revista Fronteiras – Estudos Midiáticos**, vol. 22, n. 1, jan./abr. 2020. Disponível em: <https://revistas.unisinos.br/index.php/fronteiras/article/view/fem.2020.221.01>. Acesso em: 19 mai 2024.

SALGADO, Rita. A pandemia de COVID-19 e a plataformização ds políticas públicas. In: **Anais do 9º Encontro Internacional de Política Social e 16º Encontro Nacional de Política Social**. Disponível em:

<https://periodicos.ufes.br/einps/article/view/41194#:~:text=A%20plataformiza%C3%A7%C3%A3o%20C3%A9%20um%20fen%C3%B4meno,benef%C3%ADcios%20sociais%20C3%A0s%20plataformas%20digitais>. Acesso em: 19 mai 2024.

STOPA, Roberta. **O direito constitucional ao Benefício de Prestação Continuada da assistência social (BPC): o penoso caminho para o acesso**. 2017. Tese (Doutorado em Serviço Social) — Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2017.

\_\_\_\_\_. O direito constitucional ao Benefício de Prestação Continuada (BPC): o penoso caminho para o acesso. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 135, p. 231-248, maio/ago. 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/vWM6YLcDR8vXMTGnqDM8skS/?lang=pt>. Acesso em: 09 mai 2023.

UNIÃO INTERNACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES- Alcançando a conectividade digital universal e significativa: definindo uma linha de base e metas para 2030. In: **NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR (NIC.br)**. Conectividade significativa [livro eletrônico]: propostas para medição e o retrato da população no Brasil / Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR; tradução Ana Zuleika Pinheiro Machado. -- São Paulo: Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR, 2024. Disponível em:

[https://www.nic.br/media/docs/publicacoes/7/20240415183307/estudos\\_setoriais-conectividade\\_significativa.pdf](https://www.nic.br/media/docs/publicacoes/7/20240415183307/estudos_setoriais-conectividade_significativa.pdf). Acesso em: 18 maio 2024.

VELOSO, Renato. dos S. **Tecnologia da Informação: contribuição importante para o exercício profissional?** Rio de Janeiro: UFRJ, Tese (Doutorado em Serviço Social), 2006.