



11º Encontro Internacional de Política Social 18º Encontro Nacional de Política Social

**Tema: Entre o capital e a vida: questão social,
crise ambiental e resistências**

Vitória, ES, Brasil, 18 a 20 de agosto de 2026

Eixo: Política Social: fundamentos histórico-teóricos, análise, avaliação e financiamento

Digitalização da seguridade social: inclusão adversa e limites da cidadania¹

Carla Soares²

Neide Pinto³

A pesquisa analisa a intensificação do avanço tecnológico nas últimas décadas e seus impactos na cidadania, focando nas transformações da relação Estado-cidadão. A partir de uma pesquisa qualitativa fundamentada em revisão bibliográfica e documental de literaturas relevantes ao tema, este estudo analisa como a digitalização dos serviços de seguridade social, mediada pela plataforma gov.br, reconfigura o acesso à cidadania no Brasil, produzindo formas de inclusão adversa que reforçam desigualdades estruturais. Parte-se da hipótese de que a centralização na mediação tecnológica produz inclusão adversa e que a exigência de autogestão transfere a responsabilidade do Estado para o cidadão.

A cidadania como processo dialético que articula direitos civis, políticos e sociais (Manzini-Covre, 1998) sofre a constante ameaça de um "esvaziamento" estimulado pela lógica capitalista, que a reduz a um exercício de consumo e imobilismo político. Nessa perspectiva de uma sociedade estruturada sob a desigualdade ao considerar o avanço da inserção das tecnologias digitais, entendidas como parte da produção humana, essas produções tendem a reproduzir e aprofundar desigualdades já existentes (Helsper; Van Deursen, 2015; Van Dijk, 2017).

Nos dados do relatório da pesquisa TIC Domicílios 2024, os usuários de internet representavam 84% da população brasileira com 10 anos ou mais, sendo que 96% destes utilizavam a internet todos os dias. Porém, no que diz respeito à qualidade do acesso digital, a pesquisa utiliza o indicador de Conectividade Significativa (CV) em

¹ O presente trabalho foi realizado com o apoio da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais (FAPEMIG).

² Mestranda em Política Social pela Universidade Federal de Viçosa (UFV). Graduada em Serviço Social pela Universidade Federal de Viçosa (UFV). E-mail: carla.i.soares@ufv.br.

³ Doutora em Ciências Sociais pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo; Professora Titular vinculada ao Departamento de Serviço Social e ao Programa de Pós-Graduação em Política Social da Universidade Federal de Viçosa, MG, Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8713-5471>. E-mail: nalmeida@ufv.br.

que o nível mais baixo corresponde a 34% da população e 22% corresponde ao nível mais alto (CETIC.br, 2025). Esses dados demonstram que apesar do avanço no acesso à conexão de internet ainda são desafios os aspectos qualitativos desse acesso.

Nesse sentido, Eubanks (2018) explora as contradições da digitalização, apontando como a automatização e a digitalização desumaniza os serviços, aumenta as desigualdades e compromete a cidadania que dificulta o acesso das parcelas marginalizadas. Esse processo impõe barreiras de desumanização, burocracia invisível, frustração, judicialização e atrasos no caminho do cidadão ao tentar garantir seus direitos.

Os resultados da pesquisa bibliográfica apontam que a inserção das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) introduz a lógica do autogerenciamento para a relação Estado-cidadão, que em um cenário desigual e precarizado como o brasileiro, esse processo pode acabar por gerar uma cidadania desigual mediada por plataformas e distante dos cidadãos, em que o acesso formal não garante inclusão efetiva, em que a desigualdade é majoritariamente qualitativa prejudicando o acesso dos sujeitos de direitos aos serviços. Dessa forma, a digitalização, ao invés de universalizar direitos, pode reforçar desigualdades estruturais.

Referências

CETIC.br – Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação. **Resumo executivo: Pesquisa TIC Domicílios 2024**. São Paulo: Grappa Marketing Editorial, 2025. Disponível em: https://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20250512115624/tic_domicilios_2024_resumo_executivo.pdf. Acesso em 16 abr. 2026.

EUBANKS, Virginia. **Automating Inequality: How High-Tech Tools Profile, Police, and Punish the Poor**. New York: St. Martin's Press, 2018.

HEEKS, Richard. From digital divide to digital justice in the global South: conceptualising adverse digital incorporation. In: **Virtual Conference on Implications of Information and Digital Technologies for Development**, 1., 2021. Proceedings [...]. Manchester: Centre for Digital Development, Global Development Institute, University of Manchester, 2021. p. 766–776.

MANZINI COVRE, Maria de Lourdes. **O que é cidadania**. São Paulo: Brasiliense, 1998.

VAN DEURSEN, Alexander J. A. M.; HELSPER, Ellen J.. The Third-Level Digital Divide: who benefits most from being online?. **Studies In Media And Communications**, [S.L.], p. 29-52, 12 dez. 2015. Emerald Group Publishing Limited. DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/s2050-206020150000010002>.

VAN DIJK, Jan A. G. M. Digital Divide: Impact of Access. **The International Encyclopedia of Media Effects**. John Wiley & Sons, Inc., 2017. DOI: 10.1002/9781118783764.wbieme00432.