



Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) e o desmonte das políticas sociais: reflexões sobre os desafios da plataforma “Meu INSS”

Information and Communication Technologies (ICTs) and the dismantling of social policies: reflections on the challenges of the “Meu INSS” platform

Pedro Henrique Almeida Bezerra*

 <https://orcid.org/0000-0002-4611-5626>

Jayanne Kely Oliveira Lima**

 <https://orcid.org/0009-0007-7042-7682>

RESUMO

O artigo discute as implicações das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) nas políticas sociais, com foco na plataforma “Meu INSS”. O objetivo é analisar os impactos da digitalização sobre o acesso a benefícios previdenciários, especialmente em contextos de vulnerabilidade social. A metodologia é qualitativa, combinando relatos de experiências dos autores, que atuam em políticas sociais, com uma revisão bibliográfica. Observações registradas em diários de campo apoiam a análise da realidade social e das dificuldades enfrentadas pelos usuários no acesso aos serviços a partir da plataforma digital. Os resultados revelam que a implementação das TICs, enquanto ferramenta de modernização, pode agravar a marginalização de grupos vulneráveis, especialmente devido à falta de acesso e conhecimento sobre tecnologia. Há uma crítica à forma como essas tecnologias podem cercear direitos sociais, evidenciando a necessidade de uma organização coletiva para garantir que a inclusão digital não exclua os usuários dos serviços em questão.

PALAVRAS-CHAVE

Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs); políticas sociais; plataforma “Meu INSS”; analfabetismo digital; precarização do trabalho.

ABSTRACT

This article discusses the implications of Information and Communication Technologies (ICTs) on social policies, focusing on the “Meu INSS” platform. The objective is to analyze the impacts of digitalization on access to social security benefits, especially in contexts of social vulnerability. The methodology is qualitative, combining reports of the authors' experiences, who work in social policies, with a literature review.

*Professor. Doutor em Sociologia pela Universidade Estadual do Ceará (UECE, Fortaleza, Brasil). Docente do Curso de Serviço Social da Universidade Estadual do Ceará (UECE, Fortaleza, Brasil). E-mail: pedro.almeida192@gmail.com

**Estudante. Graduanda em Serviço Social pela Universidade Estadual do Ceará (UECE, Fortaleza, Brasil). E-mail: jayanne.kely@aluno.uece.br

DOI 10.22422/temporalis.2024v24n48p268-284



© A(s) Autora(s)/O(s) Autor(es). 2024 **Acesso Aberto** Esta obra está licenciada sob os termos da Licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.pt_BR), que permite copiar e redistribuir o material em qualquer suporte ou formato, bem como adaptar, transformar e criar a partir deste material para qualquer fim, mesmo que comercial. O licenciante não pode revogar estes direitos desde que você respeite os termos da licença.

Observations recorded in field diaries support the analysis of social reality and the difficulties faced by users in accessing services through the digital platform. The results reveal that the implementation of ICTs, as a modernization tool, can aggravate the marginalization of vulnerable groups, especially due to the lack of access to and knowledge about technology. There is criticism of the way in which these technologies can curtail social rights, highlighting the need for collective organization to ensure that digital inclusion does not exclude users from the services in question.

KEYWORDS

Information and Communication Technologies (ICTs); social policies; “Meu INSS” platform; digital illiteracy; job insecurity.

Introdução

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) podem ser entendidas como dispositivos de processamento, armazenamento e transmissão de dados e informações que operam através de meios de comunicação. Sua história remete ao aprimoramento tecnológico de formas de difusão a distância, como a criação do telégrafo no final do século XIX. No raiar do século XX, emergem o rádio e a televisão, aperfeiçoando ainda mais as formas de se comunicar e transmitir informação (Oliveira; Moura; Sousa, 2015, p. 78).

Marcos importantes do desenvolvimento da era digital intensificaram-se pós-segunda Guerra Mundial, em que as nações passaram a investir no desenvolvimento da computação e nas tecnologias da informação. Nos anos 1970 surgiram os primeiros computadores pessoais, tendo a *Apple* e *Microsoft* sido as pioneiras nesse ramo com o lançamento do *Apple I* em 1976 e *MS-DOS* em 1981, respectivamente. Nos anos 1980, houve o surgimento da *World Wide Web* que aperfeiçoou a Internet e a projetou mundialmente. Com o advento do *Google* (1998) e do *Facebook* (2004), as TICs passaram a ser cada vez mais centrais na vida e cotidiano das pessoas. Na contemporaneidade elas são praticamente indispensáveis para as relações cotidianas nos grandes centros urbanos e ao redor do mundo (Oliveira; Moura; Sousa, 2015).

Minayo (2013) reflete que o desenvolvimento acelerado da ciência e tecnologia impacta diretamente nos modos de fazer ciência e produzir conhecimento. Ela pondera sobre uma modalidade de trabalho em rede através das tecnologias de informação e comunicação: o *big science*. Esse, pode ser caracterizado por meio de cinco principais atributos: 1) produção de conhecimento coordenado através da cooperação de número expressivo de pesquisadores e centros de pesquisa; 2) a liderança do processo é gerida por grandes empresas ou universidades com uma equipe seleta e especial de pesquisadores; 3) esses pesquisadores podem ser coordenadores ou agentes de pesquisa; 4) descentralização da produção de conhecimento, ou seja, relativização dos espaços fixos; e 5) possibilidade de agregação de jovens pesquisadores e grupos em ascensão (Minayo, 2013, p. 14–15). Para a autora, o principal benefício do *big science* é a possibilidade de transpor o desafio de pensar o “como fazer”. As pesquisas desenvolvidas nessa nova forma de fazer ciência tendem a conectar conceitos básicos à criação de inovações tecnológicas capazes de impactar na formulação de políticas públicas.

Historicamente o Estado tem se reafirmado como o agente financiador da comunidade científica e do desenvolvimento tecnológico ao redor do mundo. Porém, cada vez mais o setor empresarial tem acoplado investimentos na discussão de propostas para intervir na dinâmica de produção de conhecimento e de suas aplicações na vida social. Dessa forma, eclode uma nova preocupação: a investida de empresas privadas em pesquisas cujos resultados tendem a serem potencialmente mais lucrativos, com vistas à mercantilização e supercapitalização de produtos e descobertas científicas. Nesse sentido, a produção de conhecimento como um domínio público, que visa ao bem comum, perde espaço para o monopólio privado do conhecimento em favor do lucro de um grupo seleto de investidores capitalistas (Minayo, 2013).

Dessa forma, cabe questionar se a presença massiva das TICs na vida cotidiana, e principalmente, nas políticas sociais e nas suas instituições, equipamentos, planos, programas e projetos sociais atende a uma necessidade real da população usuária ou a interesses subjacentes de fetichização¹ do capital?

Antunes (2020), discute a forma como os algoritmos, assim como a inteligência artificial, foram criados para processar um número expressivo de informações com aparência de imparcialidade e neutralidade. Porém, as grandes corporações globais tendem a se utilizar, de forma incisiva, das TICs para fins exclusivamente lucrativos. Para o autor, esse processo converge para a intensificação e desregulamentação das relações de trabalho em direção a sua extrema precarização.

Aos trabalhadores, são negados seus direitos básicos, pois as plataformas os colocam a margem da legislação protetiva social: na informalidade, flexibilidade e precariedade. O amplo escopo de plataformas digitais transnacionais converte contingentes crescentes de trabalhadores assalariados em “prestadores de serviços”, excluindo milhões de trabalhadores da proteção social do trabalho. Nesse sentido, o autor indica que o *modus operandi* da plataformização é a burla das leis do trabalho e o vilipêndio da legislação protetora e dos direitos trabalhistas. Tal conclusão, corrobora com a preocupação expressa por Minayo (2013) sobre a ofensiva do capital através do desenvolvimento científico e tecnológico.

Dessa forma, o questionamento central que mobiliza as reflexões aqui empreendidas é: quais as implicações do avanço das TICs sobre as políticas sociais, especificamente sobre a implementação da plataforma “Meu INSS”?

A escolha do tema e do objeto de estudo se justificam pela relevância de desvelar os reais sentidos e desdobramentos da utilização das tecnologias digitais no cotidiano dos serviços

¹Iamamoto (2008), afirma que o conceito de capital fetiche refere-se à noção de capital que rende juros e mascara a determinação do trabalho como produtor de riquezas. Ela resgata o pensamento de Marx (1985), ao afirmar que o capital no seu modo fetichizado configura-se como uma manifestação supostamente autônoma da capacidade de produzir riqueza descolado do processo produtivo real. Esse movimento é repleto de alienação, pois leva a compreensão mistificada de que o capital se autovaloriza. Nesse sentido, oculta as formas de exploração que se intensificam com o processo de plataformização e digitalização do trabalho.

públicos e seus impactos para população usuária desses serviços. Em pesquisa² preliminar realizada na plataforma agregadora de indexações acadêmicas e científicas, o Google Acadêmico, foi possível perceber que pesquisas que realizam o entre cruzamento das TICs com os desmontes das políticas sociais ainda apresentam uma tímida parcela de produções: dos 3.150 resultados encontrados pela ferramenta, 473 tematizavam de forma direta a relação das TICs com o desmonte das políticas sociais, apenas 15% do total. Então, além de relevância social, o estudo também possui relevância acadêmico-científica, pois são os debates empreendidos sobre a temática atualmente apresentam potencial de expansão.

A predileção pelo tema de pesquisa partiu das vivências dos autores nas políticas sociais e no atendimento aos usuários dos serviços públicos. O autor principal deste texto (assistente social e docente), vivenciou diversas experiências em que foi possível identificar no cotidiano do seu trabalho profissional, enquanto assistente social, as inúmeras dificuldades enfrentadas pelos usuários dos serviços de saúde na lida com o “Meu INSS”. Durante seu período como residente, na residência multiprofissional em saúde de um hospital pediátrico terciário de alta complexidade, ele atendeu diariamente usuários/as que possuíam o direito de acesso ao Benefício de Prestação Continuada (BPC).

Porém, esses/as usuários/as acabavam por não conseguir acessar o benefício, seja por falta de conhecimento sobre o direito, por dificuldade para solicitar o mesmo ou para realizar os inúmeros cumprimentos de exigências burocráticas do INSS. Muitos familiares, mesmo com acesso a celulares *smartphones* e Internet não sabiam como manusear o acesso à plataforma de solicitação, o “Meu INSS”. Essa atribuição muitas vezes era assumida pela equipe do Serviço Social, no papel de auxiliar os usuários no processo de solicitação. Nessas ocasiões, foi possível identificar que mesmo os profissionais apresentavam dificuldades em lidar com a plataforma do INSS: era difícil localizar o local correto dentro da plataforma para realizar a solicitação, a dinâmica de digitalização dos documentos exigidos apresentava-se como uma demanda adicional, muitas vezes o processo de anexar a documentação apresentava erros, nem sempre era liberado o agendamento ou não havia vagas para o atendimento.

Outra experiência que justifica a aproximação com a temática, é a vivência do autor como docente junto ao curso de Serviço Social da Universidade Estadual do Ceará (UECE). Durante as disciplinas de Supervisão de Estágio em Serviço Social, ele recebeu diversas alunas lotadas no campo da previdência social, que relatam problemáticas similares nos seus cotidianos de estágio: a dificuldade da população usuário em acessar as políticas sociais pela via digital. Nesse sentido, foram produzidos ricos relatos de experiência por algumas alunas como é o caso da aluna Ingrid da Silva Santos, que escreveu sobre “A Aplicação do Projeto de Intervenção: BPC – O Que é e Como Solicitar pelo Site ou Aplicativo do MEU INSS (Folder)” (Santos; Bezerra, 2023), e das alunas Débora dos Santos Silva e Sarah Kelly Barbosa de Oliveira, que escreveram sobre os “Desafios da População no Uso do INSS Digital: um Relato Sob o Olhar das Estagiárias do Serviço Social no INSS de Fortaleza” (Silva; Oliveira; Bezerra, 2023).

² Levantamento realizado no dia 19 de setembro de 2024, às 13h. (<https://scholar.google.com/>)

A situação torna-se ainda mais gravosa, na experiência da segunda autora do texto, enquanto sindicalista no Sindicato dos Trabalhadores Rurais Agricultores e Agricultoras Familiares do município de Pacajus-CE. Devido ao contexto de analfabetismo no campo, a dificuldade de acesso às plataformas digitais torna-se ainda mais abismal. Segundo Macário e Ferriche (2016), o índice de analfabetismo no campo é alarmante: chega ao patamar de 20%. Além disso, o abandono escolar na zona rural é quase 70% maior do que na zona urbana. Então, se a população não possui acesso se quer a alfabetização, mais difícil ainda se torna o manuseio e acesso às políticas sociais mediados pelas TICs.

A autora atuou na pasta de Políticas Sociais e Terceira Idade na entidade sindical nos anos de 2022 e 2023. Esteve responsável por manusear e realizar os devidos acompanhamentos na solicitação dos benefícios previdenciários dos associados (agricultores e agricultoras de diferentes idades, raça e gênero), através da plataforma “Meu INSS”. A dificuldade desse público para acessar aposentadorias e benefícios previdenciários devido à falta de conhecimento e dificuldade de lidar com sistemas digitais é um problema real que afeta brasileiros, nordestinos, cearenses e nesse caso específico agricultores do município de Pacajus-CE.

Através da observação foi possível analisar e questionar a respeito da manifestação de algumas contradições mediante a implementação da tecnologia no acesso dessa política pública, resultando na restrição de acesso e conseqüentemente na privação de direitos previdenciários a diversos usuários. A partir dessa percepção, foi possível visualizar de forma crítica e indagar se o acesso estava ocorrendo de forma ampla e se de fato estava gerando autonomia aos sujeitos, usuários dessa política pública, já que em sua maioria, os sujeitos não dominam a leitura, nem a informática, e que conseqüentemente, estão fadados a serem “obsoletos”.

Outro fator importante é que devido os setores públicos e bancários prestarem serviços digitais, muitos deles são vítimas de golpes ou mau uso do sistema e acabam se prejudicando em longo prazo com perdas financeiras e materiais. Além disso, esses trabalhadores muitas vezes não possuem as habilidades digitais necessárias para navegar nos sistemas previdenciários digitais e geralmente não possuem acesso a computadores, *smartphones* e à Internet em suas casas ou comunidades, sendo esse outro fator excludente.

A problemática do “INSS Digital”³, apresenta-se como intersetorial, pois afeta não só os trabalhadores e usuários da política de previdência, mas também os da assistência, através do BPC; os processos de judicialização, através da Defensoria Pública da União (DPU); a supervisão de estágio em Serviço Social, política de Educação Superior; e a organização sindical rural, conforme vislumbramos nos relatos acima descritos.

³ Segundo o Ministério da Previdência Social (Brasil, 2017), o “O INSS Digital consiste na construção de um novo fluxo de atendimento para aumentar a capacidade da autarquia de reconhecer direitos. Os pilares do projeto são o processo eletrônico – agendamento e concessão de benefício pela Internet para o segurado (deverá ser testado futuramente) ou por meio de entidade representativa que tenha celebrado Acordo de Cooperação Técnica com o INSS – e a distribuição das demandas entre as unidades”.

Nesse sentido, o objetivo principal deste artigo é refletir sobre as implicações do avanço das TICs sobre as políticas sociais, especificamente a implementação da plataforma “Meu INSS” na política previdenciária, através dos relatos de experiência dos autores (como trabalhadores das políticas sociais) e de revisão bibliográfica. Dessa forma, a presente pesquisa assume um caráter de natureza qualitativa, que implica o conhecimento da concretude da realidade social através da reflexão e abstração dos seus significados e sentidos, para além da sua quantificação (Minayo, 1994).

Segundo Costa e Guindani (2012), os registros realizados em diários de campo servem para relatar e registrar as vivências profissionais, logo funcionam como um instrumento de sistematização da prática, de aspecto descritivo-analítico, movimentando o instinto investigativo profissional e a síntese das múltiplas expressões da questão social⁴ que atravessam o cotidiano de trabalho. Nesse sentido, o diário de campo para além de um instrumento de registro de dados empíricos, configura-se como um espaço para análise e reflexão da prática que potencialmente favorece mediações teórico-práticas e elaborações teóricas importantes sobre a prática profissional. Ressaltamos que as reflexões e experiências aqui relatadas, foram registradas em diário de campo durante as vivências em tela. Tais anotações foram realizadas com base na técnica de observação. Sobre a pesquisa bibliográfica: segundo Gil (2002), ela consiste em revisão baseada em material já elaborado, principalmente livros e artigos científicos. Cabe salientar que todos os procedimentos realizados respeitaram o constante na Declaração de Helsinque da Associação Médica Mundial (1964, reformulada em 1975, 1983, 1989, 1996, 2000, 2008 e 2013) e na resolução 510/16 do Conselho Nacional de Saúde.

A perspectiva teórico-metodológica abordada para o presente artigo é aquela vinculada ao materialismo histórico-dialético. Do ponto de vista metodológico, utilizamos aquilo que José Paulo Netto (2002) convencionou chamar de “método em Marx”. A saber: a busca das determinações sociais através de sucessivas aproximações. O ponto de partida desse método investigativo é sempre a realidade concreta, para então apreendê-la através da abstração, para quando retornar ao objeto de estudo seja possível enxergá-lo como concreto pensado. Dessa forma, aparência e essência tendem a se dissociar revelando os estratos velados daquilo que se apresenta como imediatez e superficialidade característicos da vida cotidiana.

A estrutura do artigo está dividida em três tópicos: o primeiro revê a história e os aspectos da previdência social até a implementação da “plataformização”, buscando delimitar o campo institucional da previdência social a partir de seus aspectos socio-históricos até o momento da digitalização dos atendimentos contemporaneamente; o segundo problematiza o analfabetismo digital e o avanço das TICs sobre as políticas sociais; por fim, são indicados desafios ao trabalho do Serviço Social no contexto de utilização das TICs como dispositivo de cerceamento e negação de direitos sociais na contemporaneidade.

⁴ Segundo Yamamoto e Carvalho (2008), a questão social trata-se do conjunto de desigualdades engendradas na sociedade capitalista madura, pois, na medida em que a produção se torna cada vez mais coletiva, a apropriação dos seus frutos torna-se cada vez mais privada. Envolve também o processo de luta da classe trabalhadora por melhores condições de vida e trabalho, seu processo organizativo e suas conquistas tecidas na contradição capital/trabalho.

O Campo Institucional da Previdência Social e a Questão da Plataformização do Atendimento ao Usuário

A Previdência Social emerge no Brasil a partir da instituição da Lei Eloy Chaves em 1923. Essa criou as Caixas de Aposentadorias e Pensões (CAPs) inicialmente somente para os trabalhadores ferroviários, sendo ampliadas para outros setores em momento posterior. Nesse contexto, as CAPs tiveram como objetivo central o recolhimento de contribuições das partes que constituem o trabalho (empregados e empregadores) para financiar o acesso a aposentadorias, pensões em caso de acidente ou outras hipóteses de afastamento do local de trabalho (Rocha, 2015). Em 1933, houve a unificação das diversas CAPs que surgiram na década anterior que passaram a se aglutinar nos Institutos de Aposentadoria e Pensões (IAPs). Diferente das CAPs, as IAPs tinham financiamento público e não privado, bem como eram organizados por categorias profissionais (Boschetti, 2008).

O modelo de política social previdenciário adotado no Brasil, remete às primeiras iniciativas da previdência social no século XIX na Alemanha, através da resposta dada pelo chanceler Otto Von Bismarck (1883) às revoltas populares, greves e reivindicações dos trabalhadores. O modelo de política social bismarckiano, como ficou conhecido, tem como base a lógica do seguro social: para acessar os benefícios o trabalhador deve contribuir de forma direta com a previdência social, assemelhando-se assim ao *modus operandi* dos seguros privados.

O principal objetivo do benefício previdenciário bismarckiano é o de prover renda aos trabalhadores em momentos de risco social, como: ausência do trabalho, doença e acidentes. Esse tipo de proteção é assegurado somente aos trabalhadores formais, ou aqueles que contribuem de forma autônoma. Essa dinâmica apresenta-se como um limite estrutural à efetivação e universalização plena do sistema de seguridade social brasileiro, tendo em vista que a previdência social adota o modelo bismarckiano (Boschetti, 2009).

Na sequência histórica, destacam-se como marcos importantes a uniformização dos benefícios e serviços prestados através da unificação em um organismo único, pauta historicamente reivindicada pelos trabalhadores. Dessa forma, em 1960 é promulgada a Lei nº 3.807, conhecida como Lei Orgânica da Previdência Social. Em 1966, é criado o Instituto Nacional de Previdência Social (INPS). Durante o período da Ditadura Militar (1964 a 1985), houve um avanço da política previdenciária em decorrência da necessidade social de controle da classe trabalhadora, tendo em vista a retração, cerceamento e negação dos direitos políticos. Devido ao contexto de autoritarismo e tendência a centralização, foi criado o Sistema Nacional de Previdência e Assistência Social (SINPAS), pela Lei nº 6.439/1977. O avanço da política de previdência social culminou com sua inserção no sistema de Seguridade Social brasileiro instituído pela Constituição Federal de 1988. Tal processo foi fruto das lutas sociais em prol da redemocratização e das mobilizações dos trabalhadores, usuários e trabalhadores do sistema pregresso de previdência (CAPs, IAPs INAMPs) (Rocha, 2015).

Apesar da previdência social ter sido considerada como um direito social, junto a saúde e a assistência, através do estabelecimento da Seguridade Social como um direito de todos e

dever do Estado, na Constituição Federal de 1988, o cenário para implementação e regulamentação desses direitos apresentou-se como desfavorável ao longo dos anos 1990. O grande responsável por formular as diretrizes para implementação ofensiva das políticas neoliberais nos países de capitalismo periférico foi o Consenso de Washington em 1989.

Ele estabeleceu as orientações de focalização, descentralização e privatização para as políticas sociais. Gerando assim uma regressão dos direitos do trabalho, piora das condições de vida da classe trabalhadora, retração das lutas sociais ante os dilemas do desemprego. Nesse sentido, negam-se as possibilidades de exercício de controle sobre o capitalismo, seja através da regulação estatal, seja através do controle social, em favor do *laissez faire* ou da livre concorrência do mercado como dispositivo regulador de tudo e de todos (Behring, 2009).

O contexto dessa ofensiva neoliberal remonta ao processo de mundialização do capital iniciado na década de 1970. Essa foi uma resposta: 1) a crise do regime de acumulação keynesiano-fordista; 2) ao declínio do Estado de Bem-estar Social (*Welfare State*) e 3) ao fim da União Soviética. Operou através da reestruturação produtiva de base toyotista, nos preceitos da acumulação flexível. O Regime de Acumulação Flexível opera no cenário econômico através do neoliberalismo com suas diretrizes de ajuste fiscal e desmobilização da intervenção estatal na economia e na sociedade civil (Behring; Boschetti, 2017).

Nesse ínterim, há o deslocamento do capital produtivo para o capital financeiro através da fusão do capital industrial com o capital bancário. Nesse sentido, o capital financeiro compõe-se por grupos industriais e investidores institucionais. Apoiando-se em dois pilares: 1) dívidas públicas; 2) mercado acionário das empresas. Tal movimento apresenta duas principais facetas do fetichismo. O primeiro seria o fetichismo de mercado, ou seja, a ilusão de que o dinheiro pode gerar mais dinheiro, ou das finanças como potências autônomas capazes de gerar valor à revelia da produção. Já o segundo, trata-se do fetichismo das finanças: criação de bolhas de investimentos especulativas descoladas da materialidade das coisas (Behring; Boschetti, 2017).

Os principais efeitos da financeirização incluem: a privatização do Estado, desmonte das políticas públicas, mercantilização dos seus serviços, flexibilização da legislação protetora do trabalho, redução dos custos do “fator trabalho” elevando as taxas de exploração, avanço do capital financeiro sobre o fundo público (Behring; Boschetti, 2017).

Com o avanço da ofensiva neoliberal e das diretrizes de desmonte das políticas sociais, é possível vislumbrar que o uso das TICs e sua incorporação no setor público ocorreram de forma não-desinteressada por parte do capital. Salgado (2023) afirma que o processo de plataformação das políticas sociais consiste no fenômeno de migração da oferta de projetos, programas, benefícios e serviços públicos para infraestruturas digitais, como sites e aplicativos, a exemplo do “Meu INSS”. Esse processo apresentou-se como uma tendência em anos recentes, tendo em vista o avanço da oferta de Internet por todo o Brasil⁵, porém

⁵ Segundo o *ranking* do Proxyrack, o Brasil é o segundo país do mundo que mais usa a Internet por dia. Com 9 horas e 32 minutos de conexão diária, 81% dos brasileiros utilizam a Internet, segundo o estudo (Oliveira, 2023).

intensificou-se no período da pandemia de Covid-19, ocorrendo de forma aligeirada, emergencial e desorganizada, tendo em vista a necessidade premente de isolamento social.

As principais consequências da plataformização das políticas sociais, dentre elas a previdência social como seu principal exemplo, interpôs barreiras significativas no acesso à informação, aos direitos e benefícios sociais. Afetou também o cotidiano de trabalho dos profissionais técnicos, como assistentes sociais, que também tendem a enfrentar problemas para o acesso e manuseio das ferramentas digitais (Salgado, 2023).

Nesse sentido, cabe o questionamento: o advento do “Meu INSS” teve por objetivo a democratização do acesso, ampliação dos atendimentos e qualificação das respostas as demandas interpostas; ou ele atendeu a um projeto maior de ofensiva neoliberal que utiliza as TICs como dispositivo de cerceamento, burla e negação dos direitos sociais?

Analfabetismo Digital e a Dificuldade de Acesso à Previdência Social

Conforme Menezes e Santos (2001), o “analfabetismo digital” refere-se a uma incapacidade em “ler” o mundo digital e utilizar a tecnologia moderna, principalmente com relação ao domínio dos conteúdos da informática como planilhas, Internet, editor de texto, desenho de páginas da *web*, entre outros. Nessa perspectiva, faz-se necessário compreender as novas formas das relações políticas, sociais e econômicas resultantes da utilização das novas tecnologias adotadas pela administração pública.

Renato Veloso (2014) reflete que a ausência de acesso à tecnologia e à educação para sua utilização tem o potencial de marginalizar grupos vulneráveis, reforçando as desigualdades sociais. A falta de manejo com as tecnologias tende a inibir a participação efetiva dos usuários nos serviços fornecidos pelo “INSS Digital”, tornando-as excluídas do acesso aos benefícios (Silva; Oliveira; Bezerra, 2023).

Segundo o CFESS (2020), a implementação das TICs para viabilização de meios remotos de trabalho e atendimento aos usuários apresenta enormes consequências em estratos diferentes: afeta a relação com outras profissões, com os usuários e as condições éticas e técnicas para a atuação profissional.

Para Antunes (2018), as transformações no mundo do trabalho relacionadas ao emprego de novas tecnologias, como táticas de contratação e gestão da força de trabalho, têm como objetivo central velar o vilipêndio e precarização que afetam drasticamente a vida dos trabalhadores em escala global. No entender de Silva, Oliveira e Bezerra (2023), a adoção das TICs visa substituir, inclusive, os servidores que operam funções importantes no interior das políticas sociais, viabilizando, assim, o retardo na realização de novos concursos públicos, sobrecarregando os que compõem a instituição atualmente.

Um das principais questões a serem levantadas sobre o projeto “INSS Digital”, do qual o “Meu INSS” faz parte, reside na questão da ausência de uma linguagem objetiva e democrática, capaz de facilitar o acesso aos usuários. Tal linguagem implicaria na incorpora

a acessibilidade, na participação cidadã e na inclusão de todos os grupos para a tomada de decisão que os diz respeito (Silva; Oliveira; Bezerra, 2023).

Vale destacar que o analfabetismo é um fenômeno constante em todo o mundo, principalmente em países de capitalismo periférico como o Brasil. Trata-se de um grave problema social que percorre gerações, gerando preconceitos, desavenças e abusos de poder, podendo estar diretamente relacionado ao analfabetismo digital e impactando a vida e as relações das pessoas (Fajardo, 2018).

O *BBC News Brasil* (Farjado, 2018), realizou estudo em que foi possível identificar que aqueles denominados “analfabetos funcionais”, ou seja, que assinam o nome com dificuldade, e conseguem identificar algumas informações escritas, porém não conseguem interpretar textos ou comunicações mais complexas; são usuários frequentes das redes sociais. Segundo os dados 86% usam WhatsApp, 72% são usuários do Facebook e 31% estão presentes no Instagram. O que dificulta para os analfabetos funcionais, não é o acesso em si, mas a experiência limitada de utilização. Logo, essas pessoas não conseguem abstrair informações, ter acesso a direitos, pois não conseguem discernir as informações presentes nas plataformas digitais.

Assim como o analfabetismo funcional, a incapacidade de compreender o mundo digital possui consequentemente um elevado índice no país, evidenciando que o acesso às plataformas digitais tende a ser excludente. Essa questão é agravada pelo rápido avanço da tecnologia, tornando-se um problema muito mais social do que tecnológico. Nesse sentido, a garantia de acesso à Internet não assegura o manuseio correto das ferramentas, como por exemplo o acesso de benefícios previdenciários ou assistenciais através do “Meu INSS”, visto que o suporte ofertado é apenas o uso da total autonomia do usuário do sistema para operar as funções (de forma indiscriminada e sem capacitação para que ele opere do modo correto) ocasionando, muitas vezes, insucesso no acesso do seu direito.

Conforme descreve nota do IBGE (2019), os dados demonstram que o analfabetismo não atinge a todos da mesma forma, deixando cada vez mais explícito que as expressões da questão social atingem, em sua maioria, um público específico: na análise por cor ou raça, em 2018, 3,9% das pessoas de 15 anos ou mais, de cor branca, eram analfabetas, percentual que se eleva para 9,1% entre pessoas de cor preta ou parda. No grupo etário 60 anos ou mais, a taxa de analfabetismo das pessoas de cor branca alcança 10,3% e, entre as pessoas pretas ou pardas, amplia-se para 27,5%, mostrando, portanto, que existe um recorte racial importante para essa questão.

Apesar de toda a facilidade e comodidade que as novas ferramentas proporcionam, muitas pessoas não as usam corretamente ou esse uso não faz parte de sua realidade. Ao analisarmos a atual conjuntura brasileira, enquanto no Brasil ainda se discute o analfabetismo funcional, as atenções de outros países estão voltadas para um novo problema educacional, sendo o uso das novas tecnologias o maior “vilão” ou maior “trunfo”, como nos casos de combate as *fake news*⁶.

⁶ Segundo Firpo (2023): “Em uma pesquisa publicada pelo *Open Society Institute* em Sofia, na Bulgária, a Finlândia foi classificada em primeiro lugar entre 41 países europeus que possuem grande resiliência contra

O relatório anual *The Inclusive Internet Index* de 2019, elaborado pela revista britânica *The Economist* patrocinado pelo Facebook, avaliou recentemente como a Internet contribui positivamente para melhorar fatores socioeconômicos em nível global. O Brasil aparece na 31ª posição no ranking geral de 100 países, que avalia preparo, facilidade de acesso, disponibilidade e relevância da Internet em nível global. No quesito de preparo, que abrange as categorias: alfabetização, confiança e segurança no uso da Internet e políticas de incentivo do uso da web, o país ficou nas posições 66ª, 21ª e 50ª, respectivamente. Infelizmente, esses dados mostram que o País ainda tem seu avanço dificultado pelo nível de preparo e educação digital deficitário.

Nessa perspectiva, muitas comunidades de baixa renda (inclusive as rurais) têm acesso limitado à Internet de qualidade e grande parte dos usuários não conseguem aproveitar os benefícios que a tecnologia pode oferecer, por não saberem manusear as ferramentas ou até mesmo por não saberem o fundamental que é a capacidade de ler, interpretar e discernir informações.

Desse modo, a democratização da política da Previdência Social não é assegurada via seus intentos de digitalização e sofisticação do atendimento via digital, devido às condições estruturais de infraestrutura, educação básica e fatores sociais, o que acaba dificultando o cotidiano dos segurados e respectivamente suas vidas no acesso a serviços básicos, como direitos e benefícios previdenciários e assistenciais, além de serviços governamentais e financeiros.

Rebatimentos das TICs no Trabalho do Serviço Social nas Políticas Sociais e na Previdência

Segundo o CFESS (2024a), em publicação comemorativa aos 80 anos do Serviço Social na Previdência Social, a profissão é institucionalizada no âmbito da previdência no ano de 1944 através do Conselho Nacional do Trabalho (CNT). Durante a história do Serviço Social na previdência, muitas foram as tentativas de desarticulação e exclusão da profissão do aparato técnico profissional da política. A primeira ocorreu durante a ditadura milita com a criação do SINPAS (1977), que levou a publicação da segunda edição do documento Plano Básico de Ação (PBA) do Serviço Social em 1978, que teve como premissa a defesa do espaço socio-ocupacional da previdência como de atuação do Serviço Social.

Com o advento da Constituição Federal de 1988, ficou instituído através da Lei nº 8.231/1991 (princípios e objetivos da previdência social), art. 88, a importância, função e competência do Serviço Social no interior da política: “esclarecer junto aos beneficiários seus direitos sociais e estabelecer conjuntamente com eles o processo de solução dos problemas que emergirem [...] no âmbito interno da instituição como na dinâmica da sociedade” (CFESS, 2024a, p. 2).

Em 1990, ocorreu a já citada ofensiva neoliberal que teve como rebatimentos o progressivo desmonte do serviço previdenciário. Durante o primeiro governo de Luís Inácio Lula da

as *fake news* pela quinta vez consecutiva. Grande parte do sucesso do país se dá pelo esforço conjunto de ensinar os jovens em idade escolar a identificarem notícias falsas”.

Silva, já nos anos 2000, foi possível retomar o debate sobre uma reconstrução do Serviço Social na previdência na direção do Projeto Ético-Político Profissional. Tal processo culminou na realização de concurso público em 2009, que possibilitou a contratação efetiva de 1.350 profissionais para recompor as equipes da instituição. Porém, esse processo não foi livre de contradições, pois no mesmo ano foi iniciado um conjunto de ingerências e desmontes do Serviço Social no interior da instituição no sentido precarizar as conquistas até então alçadas (CFESS, 2024a).

Cabe também destacar que a ofensiva neoliberal sobre a Previdência Social brasileira se materializou principalmente através das contrarreformas⁷ previdenciárias desde os anos 1990. A primeira ocorreu no governo Fernando Henrique Cardoso, em 1998; em seguida, em 2003, no primeiro governo Lula; reforçadas por novas alterações nos governos Dilma, entre 2013 e 2015. As mais recentes e duras investidas contra a previdência foram a PEC 287/2016, no governo Temer, e a EC 103/2019 no governo Bolsonaro, que tentou realizar a capitalização do sistema previdenciário brasileiro (CFESS, 2024a).

Todo esse arsenal de contrarreformas empreendidas em um contexto de ultraneoliberalismo penalizam aqueles que mais precisam do amparo do Estado: mulheres, idosos, deficientes, pauperizados e trabalhadores do país. O CFESS (2024a), denuncia que o avanço da reestruturação produtiva, no seu veio de plataformização sobre as políticas sociais, tem nefastas consequências: negação da realização de concurso público, corte de recursos, sucateamento, piora das condições de trabalho, implementação da lógica gerencial/empresarial no Estado, adoção de inteligência artificial (IA) e TICs, tendo sua implementação avançado exponencialmente pós-2017. Para o CFESS (2024a, p. 4): “A implantação do ‘INSS Digital’, no âmbito da modernização administrativa do Estado brasileiro, realiza-se com a promessa, até hoje não realizada, de redução das filas e de oferecer maior agilidade aos processos de atendimento”.

O CFESS (2024a) denuncia que fatores como o perfil de público de baixa renda, baixa escolaridade, conhecimento reduzido de informática, reflete nos índices alarmantes de analfabetismo digital, o que prejudica ou impede o acesso à previdência, que tem operado exclusivamente pelos canais remotos, como o aplicativo “Meu INSS” e a central de atendimentos telefônica 135. Soma-se a isso, o fato da realização da análise de processos por meio de mecanismos automatizados de IA, que em 2022 indeferiu 114.096 requerimentos de forma indiscriminada, sem análise social ou médica, fator que tem influenciado o aumento das judicializações (CFESS, 2024a, p. 4).

Ainda sobre os impactos das TICs no Serviço Social, vale destacar o caso da “Assistente Social Virtual”, baseado em tecnologia de *chatbot* (IA), que tem utilizado o nome privativo de profissionais habilitados pelos Conselhos Regionais de Serviço Social (CRESS), para realizar orientações sobre benefícios sociais nas redes sociais. Em nota, o CFESS (2024b),

⁷ Para Behring e Boschetti (2017), o uso do termo reforma trata-se de uma apropriação indébita e ideológica da ideia de reforma utilizada no contexto de avanço das legislações sociais no *Welfare State*. O uso neoliberal do termo é desprovido de caráter redistributivo social-democrata, tendo, pois, um viés pragmático de que toda mudança, independente das consequências, poderia ser entendida como reforma. Devido a esse contrassenso, as autoras utilizam o termo contrarreforma para se referir àquelas empreendidas pela programática neoliberal.

destacou a impossibilidade do uso do nome, devido ao art. 3º da Lei nº 8.662/1993, que restringe o uso do nome “assistente social” aqueles devidamente habilitados na forma da lei. Para o CFESS (2024b), os princípios éticos-políticos do Serviço Social, materializados no Código de Ética Profissional de 1993, não podem ser objetivados de forma automatizada sem intervenção do trabalho humano, pois exigem: “escolhas éticas, vínculos interpessoais, transparência, informações com qualidade e quesitos que, ao longo da história, fizeram (e fazem) do Serviço Social uma profissão necessária para o Brasil (CFESS, 2024b).

Considerações Finais

Na sociedade contemporânea, a exclusão digital impossibilita as pessoas, sem conhecimentos em informática, de adentrarem na nova revolução tecnológica em uma situação minimamente adequada e favorável. Porém, este é mais um fenômeno que faz parte de uma exclusão ainda maior, causada pela mundialização do capital, marginalização e desigualdade social, que atingem principalmente os países de capitalismo periférico em proporções alarmantes por meio do desenvolvimento desigual e combinado⁸.

Em consequência disso, pode-se afirmar que o sistema vigente que hoje impera no mundo, como resultado de transformações socio-históricas, modifica de forma singular as possibilidades de comunicação entre as pessoas e ao adentrar nas políticas públicas, pode acabar restringindo seu acesso, mais do que o promovendo; fato esse que agrava o ciclo de pauperismo e da precarização no mundo do trabalho, a partir da privação do acesso de direitos com a digitalização da previdência social, por exemplo. Diante da substituição de servidores pela tecnologia na administração das políticas sociais, nota-se que tal inovação pode ter impacto direto no não acesso dos usuários, afetando-os nos âmbitos social, político e econômico.

Desse modo, a falta de conhecimento transforma os usuários dos serviços públicos em seres marginalizados digitais, desalentados e sem esperanças, sendo vítimas do sistema capitalista e de suas ramificações através de contrarreformas que causam enfraquecimento dentro das políticas públicas, precarizam o trabalho, substituem os seres humanos por máquinas e de fato desumaniza os usuários dos serviços, que deveria incluir socialmente esses indivíduos, mas que infelizmente os tratam como números pela lógica gerencial do Estado.

A ampla utilização das TICs, aqui abordadas através dos usos da plataforma “Meu INSS” pela política de previdência social brasileira, aponta para um processo de fragilização, exclusão e cerceamento de direitos para os grupos sociais mais vulneráveis. Apesar do avanço científico e tecnológico representar uma conquista importante para o

⁸ O conceito de desenvolvimento dependente, desigual e combinado é pensado por Florestan Fernandes (1995) para refletir sobre a forma como a independência do Brasil visou uma ruptura com a aristocracia agrária. Porém, essa configurou uma emancipação das classes dominantes, sem incorporação pelas massas “Revolução pelo Alto”. Nesse sentido, estabelece-se uma relação de interdependência passiva com o capital internacional. O Estado configura-se como uma forma de institucionalização das elites nativas dominantes, borrando os limites entre público e privado. O antigo senhor colonial, agora senhor-cidadão aparelhou o Estado para patrocínio de seus interesses privados.

desenvolvimento social e econômico, ele possui contradições, que tendem a serem apropriadas pelo capitalismo mundializado no sentido de restringir direitos sociais dentro de uma programática neoliberal.

A utilização de plataformas digitais para solicitar, gerir e conceder benefícios sociais apresenta-se como uma barreira para aqueles que não possuem acesso à Internet e/ou não possuem familiaridade com as ferramentas digitais. Esse processo se agudiza em contextos de vulnerabilidades sociais marcados pelo analfabetismo digital, a exemplo das comunidades rurais. A dificuldade em lidar com serviços digitais potencializa a exclusão na obtenção de benefícios, assim como também pode acarretar problemas financeiros e administrativos provenientes de fraudes ou erros nos processos digitais.

Essa realidade, afeta também os trabalhadores que lidam diretamente com essas tecnologias. Em um contexto de ofensiva neoliberal, essas tendem a transpassarem o aspecto da “otimização dos serviços”, para operarem verdadeiros processos de precarização do trabalho, substituindo os contingentes de trabalhadores humanos por algoritmos e aplicativos. Nessa lógica, os usuários tendem a ser tratados como meros números em um sistema desumano que visa atender aos princípios da eficiência em detrimento da qualidade e humanização do atendimento.

O avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) é inegável e talvez até irrefreável, porém cabe a seguinte reflexão: até que ponto sua implementação no interior das políticas sociais realmente facilita o acesso e garantia de direitos? Ou estariam as TICs servindo como dispositivo de desmonte de sucateamento dessas políticas? Tais perguntas seguem em aberto, apesar das inferências indicarem para o lado da precarização. Cabe então questionar, através da organização coletiva, as reais funções e necessidades das TICs no interior das políticas sociais, de forma que elas possam ser absorvidas de maneira qualificada e qualitativa no sentido da melhoria das condições de vida da população usuária.

Referências

ANTUNES, Ricardo. Rumo à uberização do trabalho. STEFANO, Daniela; MENDONÇA, Maria Luisa (org.). **Direitos humanos no Brasil**: relatório da Rede Social de Justiça e Direitos Humanos. 1. ed. São Paulo: Outras Expressões, 2020, p. 117-122.

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

BEHRING, Elaine R. **O Brasil em contrarreforma**: desestruturação do Estado e perda de direitos. São Paulo: Cortez, 2003.

BEHRING, Elaine R. **As novas configurações do Estado e da sociedade civil no contexto da crise do capital**. CFESS/ABEPSS. Serviço social: direitos sociais e competências profissionais. Brasília, DF: CFESS/ABEPSS, 2009.

BEHRING, Elaine R.; BOSCHETTI, Ivanete. **Política social: fundamentos e história**. São Paulo: Cortez editora, 2017.

BOSCHETTI, Ivanete. **Seguridade social e trabalho: paradoxos na construção das políticas de previdência e assistência social no Brasil**. Brasília-DF: Letras Livres: Editora UNB, 2008.

BOSCHETTI, Ivanete. Seguridade social no Brasil: conquistas e limites à sua efetivação. In: CFESS – Conselho Federal de Serviço Social (org.). **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CEAD/Ed. UnB, 2009. p. 19. Disponível em: <https://portalidea.com.br/cursos/bfdaa6coecd6egf622631979427c5a5a.pdf>. Acesso em: 19 set. 2024.

BRASIL. Ministério da Previdência Social. **INSS Digital: uma nova forma de atender ao cidadão**. Notícias, 02 out. 2017. Disponível em: [https://www.gov.br/inss/pt-br/noticias/noticias/inss-digital-nova-forma-de-atender-aos-segurados#:~:text=O%20Meu%20INSS%20\(meu.inss,o%20reconhecimento%20do%20seu%20direito](https://www.gov.br/inss/pt-br/noticias/noticias/inss-digital-nova-forma-de-atender-aos-segurados#:~:text=O%20Meu%20INSS%20(meu.inss,o%20reconhecimento%20do%20seu%20direito). Acesso em: 19 set. 2024.

CFESS. Serviço Social na Previdência Social: direito da classe trabalhadora. **CFESS Manifesta**, Brasília, DF, 17 set. 2024a. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/2152>. Acesso em: 19 set. 2024.

CFESS. **Sobre a impossibilidade do uso do termo “assistente social” para denominar chatbot de inteligência artificial**. Nota Pública, CFESS, 19 set. 2024b. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/2153>. Acesso em: 19 set. 2024.

CFESS. Teletrabalho e teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia. **Caderno**, 2020. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalho-telepericiacfess.pdf>. Acesso em: 19 set. 2024.

COSTA, Joyce V. da; GUINDANI, Miriam K. Didática e pedagogia do diário de campo na formação do Assistente Social. **Emancipação**, Ponta Grossa, PR, Brasil, v. 12, n. 2, p. 265–278, 2012. DOI 10.5212/Emancipacao.v.12i2.0008. Disponível em: <https://revistas.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/3404>. Acesso em: 18 dez. 2024.

FARJADO, Vanessa. Como o analfabetismo funcional influencia a relação com as redes sociais no Brasil. **BBC News Brasil**, 12 nov. 2018. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/brasil-46177957#:~:text=A%20falta%20de%20repert%C3%B3rio%20dos,porque%20n%C3%A3o%20conseguem%20discernir%20conte%C3%ADos>. Acesso em: 19 set. 2024.

FIRPO, Mafê. Como a Finlândia está ensinando os jovens a não caírem em fake news. **Revista Veja**, 12 jan. 2023. Disponível em: <https://veja.abril.com.br/mundo/como-a-finlandia-esta-ensinando-os-jovens-a-nao-cairem-em-fake-news>. Acesso em: 19 set. 2024.

FLORESTAN, Fernandes. **Em busca do socialismo: últimos escritos e outros textos**. São Paulo: Xamã, 1995.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo, Atlas, 2002.

IAMAMOTO, Marilda V.; CARVALHO, Raul de. **Relações sociais e serviço social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. São Paulo, Cortez, 2008.

IAMAMOTO, Marilda V. Mundialização do capital, “questão social” e serviço social no Brasil. **Revista Em Pauta: teoria social e realidade contemporânea**, n. 21, p. 117-140, 2008.

IBGE. PNAD Educação 2019: mais da metade das pessoas de 25 anos ou mais não completaram o ensino médio. **Agência IBGE**, Editoria: Estatísticas Sociais, 2020. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/28285-pnad-educacao-2019-mais-da-metade-das-pessoas-de-25-anos-ou-mais-nao-completaram-o-ensino-medio>. Acesso em: 19 set. 2024.

MACÁRIO, Lincoln; FERRICHE, Elisabel. **Educação no Campo sofre com fechamento de escolas e elevada taxa de analfabetismo**. Brasília: Rádio Câmara, 2016. Disponível em: < <https://www.camara.leg.br/radio/programas/498211-educacao-no-campo-sofre-com-fechamento-de-escolas-e-elevada-taxa-de-analfabetismo/> >, acessado em 20 de setembro de 2024.

MARX, K. **O capital: crítica da economia política**. São Paulo: Nova Cultural, 1985. T. III.

MENEZES, Ebenezer T.; SANTOS, T. H. **Verbetes analfabetismo tecnológico**. Dicionário Interativo da Educação Brasileira: EducaBrasil. São Paulo: Midiamix Editora, 2001. Disponível em: <https://www.educabrasil.com.br/analfabetismo-tecnologico/>. Acesso em: 18 set 2024.

MINAYO, Maria C. de S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 13. ed. São Paulo, Hucitec, 2013.

MINAYO, Maria C. de S (org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 7. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

NETTO, José P. **Curso o Método em Marx com José Paulo Netto: Fundamentos teórico-metodológicos da crítica marxiana**, 1h22min, YouTube, 2002, Disponível em: <https://youtu.be/uWJOncofs40>. Acesso em: 19 set. 2024.

OLIVEIRA, Cláudio de; MOURA, Samuel P.; SOUSA, Edinaldo R. de. TICs na educação: a utilização das tecnologias da informação e comunicação na aprendizagem do aluno. **Pedagogia em ação**, v. 7, n. 1, p. 75–95, 2015.

OLIVEIRA, Isabel. Brasil é vice-líder mundial em tempo de uso de internet; veja o ranking. **UOL, giz_br: vida digital das pessoas**. Internacional, 22 set. 2023. Disponível em: <https://gizmodo.uol.com.br/brasil-e-vice-lider-mundial-em-tempo-de-uso-de-internet-veja-o-ranking/#:~:text=O%20Brasil%20C3%A9%20o%20segundo,m%C3%ADdia%20social%20de%2045%20pa%C3%ADses>. Acesso em: 20 set. 2024.

ROCHA, Flávia R. F. A previdência social no Brasil: uma política em reestruturação. **Temporalis**, Brasília, DF, v. 15, n. 30, p. 453–473, 2015. DOI <https://doi.org/10.22422/2238-1856.2015v15n30p453-473>. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/10943>. Acesso em: 18 set. 2024.

SALGADO, Rita. A pandemia de COVID-19 e a plataformização das políticas públicas. In: ENCONTRO INTERNACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL, 9., ENCONTRO NACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL, 16., 13–15 jun. 2023, Espírito Santo, Vitória. **Anais [...]**. Espírito Santo, Vitória: UFES, 2023.

SANTOS, Ingrid da S.; BEZERRA, Pedro H. A. **Reflexões sobre a aplicação do projeto de intervenção: “BPC: o que é e como solicitar pelo site ou aplicativo do meu INSS (folder)”**. In: SEMANA UNIVERSITÁRIA DA UECE, 28., 2023. Disponível em: <https://www.academia.edu/124036948/>. Acesso em: 20 set. 2024.

SILVA, Débora. dos S.; OLIVEIRA, Sarah K. B. de; BEZERRA, Pedro H. A. **Desafios da população no uso do INSS Digital: um Relato sob o olhar das Estagiárias do Serviço Social no INSS de Fortaleza**. In: SEMANA UNIVERSITÁRIA DA UECE, 28., 2023. Disponível em: <https://www.academia.edu/124037092/>. Acesso em: 20 set. 2024.

Submetido em: 20/9/2024
Revisto em: 3/11/2024
Aceito em: 9/11/2024